




**AGENȚIA NAȚIONALĂ  
A FUNCȚIONARILOR PUBLICI**



# GHID DE BUNE PRACTICI PENTRU GESTIONAREA SITUAȚIILOR DE CRIZĂ ÎN PANDEMIE



**AI PESTE 65 DE ANI?  
SAU SUFERI DE BOLI CRONICE GRAVE?**

Este vital să stai cât mai mult în casă pentru a te proteja de infecția cu COVID-19. Pentru tine acest virus este mult mai letal decât pentru cei mai tineri!

**NU TE JUCA CU VIAȚA TA!  
STAI ÎN CASĂ!**

Dacă ai nevoie de ajutor pentru:  
Cumpărături alimente / medicamente / produse de igienă  
Îngrijire la domiciliu • Asistență medicală la domiciliu



**PRIMĂRIA  
Sectorului 6**

**ANUNȚ IMPORTANT!**

În perioada 15 Aprilie - 30 Aprilie  
**Primăria Sectorului 6**  
va efectua periodic activități de  
**DEZINFECȚIE!**

Substanțele dezinfectante folosite sunt în conformitate cu  
Comisia de Biosecuritate a Ministerului Sănătății

**ATENȚIE!**

Minim 2 ore nu faceți lucrări pe străzi și evitați să ieșiți din casă  
Minim 10 ore nu faceți lucrări pe străzi și evitați să ieșiți din casă  
Minim 10 ore nu faceți lucrări pe străzi și evitați să ieșiți din casă

Coordonator: Marilena  
Președinte Sectorului 6

# **Ghid de bune practici pentru gestionarea situațiilor de criză în pandemie**

decembrie 2020

## CUPRINS

<b>1. Preambul .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Prezentarea cazurilor de bună practică .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Exemplificarea unor practici de la nivel internațional .....</b>	<b>138</b>
<b>4. Lista bunelor practici .....</b>	<b>143</b>

## Preambul

*Cursul evenimentelor determinat de pandemia COVID-19 a influențat viața tuturor. Am devenit mai precauți, solidari și am experimentat prioritizarea. De această dată a fost vorba de sănătatea celor din jurul nostru. O parte dintre cei care au pus umărul la depășirea acestei situații, pe care nu am mai întâlnit-o, au fost și oamenii din administrația publică. Cei din serviciile sociale, medicale, autoritățile locale, centrale - cu toții au răspuns unui apel la solidaritate.*

*Administrația publică a continuat să funcționeze, în ciuda distanțării impuse de pandemie. A susținut persoanele vârstnice, cu dizabilități, dar și micii întreprinzători. A dezvoltat platforme online care au reprezentat canale alternative de comunicare în domenii precum educație, alimentație, prevenție etc.*

*În acest an, în locul derulării unei noi ediții a Competiției celor mai bune practici în administrația publică din România, am ales să realizăm un **Ghid de bune practici pentru gestionarea situațiilor de criză în pandemie**. Este un ghid al oamenilor care lucrează în administrația publică, cu scopul declarat de a sprijini comunitatea. Acei oameni care, în situația actuală s-au adaptat rapid, au putut inova și au demonstrat că au un rol esențial acolo unde muncesc - în primărie, în instituția prefectului, în consiliul județean, minister etc.*

*Am inclus în paginile Ghidului și câteva exemple din administrațiile europene, convinși fiind că, mai ales în această perioadă, informația trebuie să circule, să creeze punți de legătură, să dea speranță și să aducă la lumină lucrurile făcute bine.*

*Suntem siguri că bunele practici din acest **Ghid** reprezintă doar o mică parte din ceea ce se putea scrie. De aceea, îi felicităm pe colegii noștri despre care veți citi în paginile de mai jos, dar și pe aceia care nu au reușit să ne transmită experiența lor, dar, cu siguranță, și-au făcut simțită contribuția în comunitatea lor.*

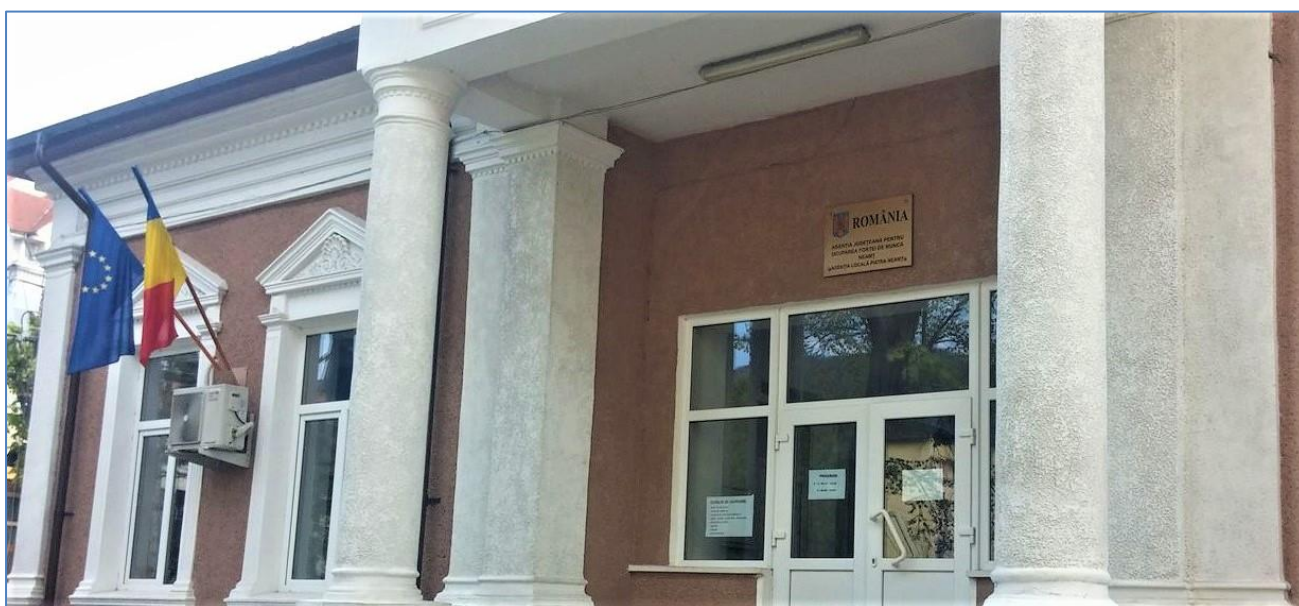
## Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Neamț *Adaptarea activității instituției la situația de urgență și cazuri de forță majoră*

### ***Instituția:***

Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă, Piatra Neamț, județul Neamț

### ***Numele Bunei Practici:***

*Adaptarea activității instituției la situația de urgență*



### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Având în vedere contextul actual cauzat de pandemia COVID -19, Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Neamț a luat măsuri în acest sens, atât legate de activitatea internă, cât și cea privind activitatea cu persoanele care se adresează agenției.

Prin intermediul mass-media de la nivel local s-au făcut cunoscute măsurile luate în ceea ce privește șomajul tehnic acordat angajatorilor pe durata stării de urgență, documentele necesare, modul de întocmire și de transmitere către agenție. Aceste informații au fost publicate pe site-ul instituției, au fost afișate la sediile agenției și au fost comunicate telefonic celor care au solicitat.

S-a creat un grup de lucru care a primit și a prelucrat documentele necesare acordării șomajului tehnic în condițiile legislative impuse și la termenele stabilite, a listat documentele sosite la agenție, a verificat corectitudinea lor și, pentru cele incorect întocmite sau cu lipsuri privind informațiile necesare acordării șomajului tehnic, au luat legătura telefonic cu reprezentanții firmelor pentru a face corecții în documentele transmise sub semnătură.

În același timp, activitatea de bază a agenției a continuat și au fost stabilite modalități de primire a dosarelor de șomaj, transmiterea acestora la agenție on-line pentru a evita deplasarea persoanelor, iar, pentru cei care nu pot transmite pe mail, a fost amenajat un ghișeu special.

La nivelul AJOFM Neamț a fost întocmit un plan de prevenție și de protecție pentru prevenirea infectării și transmiterii coronavirusului, care cuprinde instruirea personalului, măsuri igienico-sanitare. Au fost achiziționate pentru fiecare locație materiale dezinfectante, măști, mănuși, s-au afișat la vedere materiale publicitare privind accesul publicului în incintă. S-au contractat și executat servicii de dezinfecție a locațiilor agenției de către firmă specializată în acest domeniu. Activitatea descrisă, cât și practicile privind prevenția, se aplică în continuare și se vor aplica permanent noile reglementări ce vor apărea pe parcurs, până la încetarea perioadei de criză.

- Aceeași procedură s-a utilizat pentru aplicarea *O.U.G nr. 92 din 28 mai 2020, pentru instituirea unor măsuri active de sprijin destinate angajaților și angajatorilor în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului SARS-CoV-2*, respectiv:

- art.I, alin.(1) (decontarea a 41,5% din câștigul salarial mediu brut pentru persoanele preluate din șomaj tehnic, începând cu data de 1 iunie 2020)
- art.III, alin. (1) (subvenționarea a 50% din salariul angajatului pentru persoanele în vârstă de peste 50 de ani ale căror raporturi de muncă au încetat din motive neimputabile lor, în perioada stării de urgență/ stării de alertă); alin.(2) (subvenționarea a 50% din salariul pentru persoanele angajate, cu vârsta cuprinsă între 16-29 ani, înregistrați ca șomeri în evidența agențiilor pentru ocuparea forței de muncă județene).

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Obiectivele preconizate au fost legate de desfășurarea activității agenției în condiții optime și în termen privind luarea în evidență, înregistrarea și stabilirea indemnizației pentru persoanele disponibilizate (șomeri), cât și a celor ce beneficiază de șomaj tehnic. Au fost respectate prevederile legislative ce vin în întâmpinarea actorilor de pe piața muncii pentru care au fost necesare măsuri suplimentare adaptate momentului, iar rezultatele obținute se regăsesc în numărul mare de persoane luate în evidență, agenții economici care au accesat facilitățile acordate prin legislație, cât și desfășurarea activității în parametri normali, cu prezența la locul de muncă a tuturor salariaților agenției.

### **Parteneriate:**

Au fost create parole de accesare a datelor din REVISAL de la Inspectoratul Teritorial de Muncă Neamț, iar, prin decizia directorului executiv, au fost numiți salariați din cadrul AJOFM Neamț cu atribuții de verificare a statutului angajatului/ persoanei pentru care s-a solicitat șomaj tehnic și ulterior măsuri active de sprijin destinate angajaților și angajatorilor (OUG 92/2020).

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Agenții economici care s-au adresat instituției au respectat tot ce s-a comunicat în această perioadă privind protecția salariaților din agenție, au prezentat documentele pentru facilitățile acordate și au accesat căile de transmitere. Pentru relațiile cu publicul s-au deschis linii telefonice la care au răspuns colegii instruiți pe aceste activități.

## **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici**

- Resurse umane - au participat și participă și în prezent toți salariații agenției  
În această perioadă au fost pensionate trei salariate din cadrul agenției și două salariate au beneficiat de concediu medical mai mare de 30 zile, iar pentru termenul scurt prevăzut în *Legea nr. 55 / 2020, privind unele măsuri pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei de COVID-19*, agenția a inițiat angajarea unor persoane pentru perioadă determinată, prevăzută la art.27, alin. (1), (2) și (3), ce nu poate depăși 30 de zile de la data încetării stării de alertă. Din totalul de posturi vacante și temporar vacante au fost ocupate două, pe motiv că termenul este scurt, deși s-au respectat normele privind transparența, ceea ce a dus la menținerea volumului mare de lucru și presiune pe angajați.
- Resursele financiare sunt cele alocate plății facilităților acordate. Nu s-au plătit ore suplimentare.
- S-au folosit obiectele de inventar din dotare, materialele, consumabile într-un volum mai mare decât într-un moment normal de lucru și au fost amenajate locații/ spații de desfășurare a activității.

## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Măsurile luate au dus la desfășurarea activității ca și în condițiile normale de lucru fără întârzieri sau blocaje în activitatea agenției pe toată durata de până acum dar și pentru viitor până la ieșirea din criza pandemică. Managementul a fost și este măsurabil pe activități și rezultatele existente, îmbunătățit permanent în funcție de noile prevederi legislative aplicate.

## **Eficiență, eficacitate și impact:**

Eficiența, eficacitatea și impactul sunt măsurabile în volumul total al activității realizate, iar impactul acestor măsuri se regăsește pe piața muncii, începând de la angajat până la angajator, fiind un impact pozitiv.

## **Lecții învățate:**

Toate aceste evenimente legate de pandemie au creat o mai mare responsabilitate a angajatorilor față de angajați, concluzie rezultată din statistica privind numărul de angajatori care s-au adresat agenției și numărul angajaților care au avut un alt fel de abordare a muncii (de acasă, șomaj tehnic, etc). Unii dintre salariații din sectorul privat nu au mai avut locul de muncă la întoarcere și beneficiază de șomaj.

Altă lecție învățată este pentru angajații instituției publice care își desfășoară activitatea pe baza unei fișe de post. În această perioadă nu a fost nevoie de completarea cu atribuții noi, oamenii înțelegând situația și ducând la bun sfârșit activități nou apărute. Deci, este o lecție de asumare, solidaritate și responsabilitate, în vederea menținerii încrederii, autorității și prestigiului serviciului public, dar și pentru exercitarea unui management eficient în realizarea interesului public.

## **Rezultate:**

Rezultatele se regăsesc scriptic în documentele statistice care arată volumul mare de activități desfășurate, a finanțelor acordate solicitanților, cu respectarea cadrului legal pentru această perioadă, sub diverse forme stabilite legislativ.

**Agencia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați**  
*Campania de interes public privind promovarea*  
*liniei naționale telefonice gratuite cu nr. unic 0800 500 333*

***Instituția:***

**Agencia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES)** este o instituție de specialitate a administrației publice centrale, cu personalitate juridică, aflată în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

Misiunea ANES este aceea de a promova principiul egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați în vederea eliminării tuturor formelor de discriminare bazate pe criteriu de sex și de a preveni și combate violența domestică prin implementarea unor măsuri, politici și programe adaptate nevoilor victimelor.

***Numele Bunei Practici:***

***Campania de interes public privind promovarea liniei naționale telefonice gratuite cu nr. unic 0800 500 333***

„Realizarea și difuzarea unui mesaj de interes public privind promovarea liniei naționale telefonice gratuite destinate victimelor violenței domestice, discriminării pe criteriul de sex și traficului de persoane, care funcționează la nivelul ANES, cu program continuu, 24 h/24h, 7 zile din 7, cu nr. unic 0800 500 333”

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Specialiștii din toată lumea au avertizat, încă de la începutul pandemiei COVID 19, asupra riscului crescut în ceea ce privește escaladarea situațiilor de violență domestică împotriva categoriilor vulnerabile (copii, femei, persoane vârstnice sau persoane cu dizabilități), pe fondul măsurilor de urgență adoptate la nivel statal și global pentru limitarea răspândirii Covid-19.

În toate statele lumii, în condițiile izolării la domiciliu, limitării contactelor cu membrii rețelei sociale, efectuării muncii de la domiciliu, închiderii școlilor/universităților, lipsei unor facilități de petrecere a timpului și insecurității financiare, relațiile familiale au devenit din ce în ce mai încordate, ajungând până la manifestări extreme.

Având în vedere că, la nivel național, numărul cazurilor de violență domestică raportate a înregistrat o creștere pe fondul politicilor de izolare și distanțare socială, ANES a adoptat o serie de măsuri eficiente și adecvate care să asigure, nu numai aplicarea corectă a legii în domeniu, dar, în special, prevenirea și combaterea faptelor de violență domestică.

În ceea ce privește numărul de apeluri primite în cadrul helpline 0800 500 333, în primul semestru al anului 2020 au fost primite 1642 apeluri, astfel: ianuarie 194, februarie 216, martie 237, aprilie 308, mai 382, iunie 305. Comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, se observă o creștere semnificativă, în anul 2019 fiind înregistrate un număr total de 942 de apeluri.

În acest sens, ANES a elaborat un plan privind prevenirea și combaterea violenței domestice, pe fondul măsurilor impuse la nivel național pentru combaterea răspândirii COVID-19, în măsură să răspundă nevoilor femeilor și fetelor care sunt victime ale violenței domestice, inclusiv cele care beneficiază de găzduire în centre, pentru a avea acces la



justiție, în special la ordinele de protecție, asistență medicală și psiho-socială, adăpost, consiliere și programe specifice.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Promovarea liniei naționale telefonice cu nr. unic 0800 500 333 destinată victimelor violenței domestice cu scopul conștientizării opiniei publice cu privire la fenomenul violenței domestice și informării victimelor cu privire la măsurile și serviciile sociale în domeniu.

În vederea derulării cu succes a campaniei de interes public privind promovarea liniei naționale telefonice gratuite cu nr. unic 0800 500 333, au fost luate în considerare următoarele obiective:

- elaborarea unui Spot TV cu privire la promovarea liniei telefonice naționale cu nr. unic/Helpline 0800 500 333 destinată victimelor violenței domestice și realizarea unui mesaj de interes public, în vederea creșterii numărului de persoane informate și consiliate;
- furnizarea gratuită, continuă și fără nicio limitare a serviciilor în cadrul liniei telefonice naționale cu nr. unic 0800 500 333 destinată victimelor violenței domestice;
- creșterea gradului de încredere în serviciile sociale destinate victimelor violenței domestice, precum și extinderea și diversificarea tipului de informații furnizate la nivelul liniei telefonice naționale 0800 500 333 pentru victimele violenței domestice;
- întărirea capacității de intervenție a operatorilor de la nivelul liniei telefonice cu număr unic 0800 500 333.

### **Parteneriate:**

Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) și Consiliul Național al Audiovizualului (CNA) au început în acest an o colaborare, având ca obiectiv principal educarea și informarea opiniei publice privind prevenirea și combaterea violenței domestice.

Totodată, ANES în parteneriat cu Societatea Română de Televiziune (SRTV) a realizat Spotul TV cu privire la promovarea liniei telefonice naționale cu nr. unic/Helpline 0800 500 333 destinată victimelor violenței domestice.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Prin derularea campaniei de interes public privind promovarea liniei naționale telefonice gratuite cu nr. unic 0800 500 333, pe lângă promovarea helpline și creșterea numărului persoanelor care aplează această linie telefonică, difuzarea spotului TV va avea un impact pozitiv asupra cetățenilor, care se vor implica activ, vor fi mai informați și vor acorda mai multă atenție prevenirii și combaterii acestui fenomen, prin oferirea sprijinului necesar persoanelor care trec printr-o situație de violență domestică.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici**

Pentru buna desfășurare a campaniei de interes public, Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați și partenerii săi au pus la dispoziție resurse umane din cadrul fiecărei instituții, cu utilizarea resurselor logistice proprii, fără a implica cheltuieli financiare.

## Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:

The advertisement features a close-up of a woman's face with her eyes closed, overlaid with a purple tint. In the top left corner is the logo of the Government of Romania and the text 'AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU EGALITATEA DE ȘANSE ÎNTRE FEMEI ȘI BĂRBAȚI'. The main text reads 'Sprijin | Consiliere | Îndrumare' and 'Linie Telefonică Non Stop Gratuită' followed by the large number '0800.500.333'. Below the number, it says 'HELPLINE cu număr unic la nivel național destinat victimelor violenței domestice, discriminării pe criteriul de sex și traficului de persoane'. On the left, there is a circular diagram with five colored segments (pink, blue, green, orange, purple) and text: 'SPRIJIN PENTRU IMPLEMENTAREA CONVENȚIEI DE LA ISTANBUL ÎN ROMANIA' and 'Proiect finanțat prin Mecanismul Financiar de Rezervă 2014-2021, proiect nr. 1/2017'. On the right, there is a logo for 'VENUS' featuring a tree with leaves in the colors of the Romanian flag, and the text 'VIOLENȚA DOMESTICĂ ZERO', 'EGALITATE DE ȘANSE ÎNTRE FEMEI ȘI BĂRBAȚI', 'NORMALITATE ÎN RELĂȚIUNILE URMĂTOARE', and 'SIGURANȚĂ'.

Pentru a răspunde situației actuale generate de pandemia Covid-19, Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) și Consiliul Național al Audiovizualului (CNA) au început o colaborare pentru educarea și informarea opiniei publice privind prevenirea și combaterea violenței domestice.

În acest context, au fost organizate o serie de întâlniri, în cadrul cărora au fost stabilite modalitățile prin care poate fi asigurată respectarea legislației naționale din domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, precum și cea din domeniul audiovizualului, în scopul de a veni în sprijinul persoanelor care se confruntă cu situații de violență domestică.

În cadrul întâlnirilor de lucru ANES a relevat importanța și eficiența liniei naționale telefonice gratuite, cu asistență non-stop, 24h din 24, 7 zile din 7, cu nr. unic 0800 500 333, destinată victimelor violenței domestice, discriminării pe criteriul de sex și traficului de persoane. Aceasta funcționează la nivelul ANES, reprezentând un real punct de sprijin, care contribuie esențial la creșterea gradului de informare, în beneficiul îmbunătățirii statutului social al femeilor din țara noastră, conștientizării opiniei publice și diminuării cazurilor de violență domestică.

Prin intermediul liniei naționale telefonice cu nr. unic 0800 500 333 se asigură permanent sprijin, consiliere și îndrumare, atât pentru victimele violenței domestice/traficului de persoane, cât și pentru potențialii martori sau alte persoane care au cunoștință despre acte de violență de acest tip.

Având în vedere nevoia din ce în ce mai mare de informare și de conștientizare în legătură cu măsurile de sprijin și protecție și serviciile sociale existente în domeniul prevenirii și

combaterii violenței domestice, ANES a luat inițiativa demarării unei campanii de informare publice, prin difuzarea unui mesaj de interes public, în scopul promovării liniei telefonice gratuite cu nr. unic 0800 500 333.

Având în vedere că acest obiectiv se circumscrie misiunii și rolului Consiliului Național al Audiovizualului, care veghează la respectarea de către posturile de televiziune și radio a normelor privind informarea corectă, respectarea vieții private, a demnității umane și protecției minorilor, conducerea ANES a solicitat sprijinul CNA, care a exprimat întreaga deschidere și susținere în ceea ce privește abordarea problematicii violenței domestice. Mai mult decât atât, această acțiune este în conformitate cu noile prevederi legale care au fost adoptate în primăvara anului 2019 (Capitolul III<sup>5</sup> din *Legea audiovizualului nr. 504/2002, cu modificările și completările ulterioare*), “în cadrul difuzării în serviciile de televiziune și de radiodifuziune a programelor care abordează tema violenței domestice este obligatoriu să se asigure informarea victimelor violenței domestice asupra existenței numărului de telefon Telverde destinat victimelor violenței domestice”.

Astfel, în baza parteneriatului dintre Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) și Consiliul Național al Audiovizualului (CNA), a fost demarată campania de interes public privind promovarea liniei naționale telefonice gratuite cu nr. unic 0800 500 333 și, respectiv, emiterea unei recomandări către posturile de televiziune privind difuzarea unui spot TV. Astfel, toate posturile de televiziune vor difuza, pe o perioadă de 6 luni, un mesaj de interes public, ilustrat prin prezentarea unui spot TV care vizează promovarea liniei naționale telefonice gratuite destinate victimelor violenței domestice, discriminării pe criteriul de sex și traficului de persoane, care funcționează la nivelul ANES, cu program continuu, 24 h/24h, 7 zile din 7, cu nr. unic 0800 500 333.

Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați a realizat spotul TV, în parteneriat cu Societatea Română de Televiziune și acesta a început să fie difuzat pe posturile naționale de televiziune din data de 18 iunie 2020, fiind înregistrată până în prezent o creștere de peste 65% a apelurilor primite.

Agenția Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați a pus la dispoziția victimelor violenței domestice o linie telefonică gratuită, cu un număr unic de contact, 0800.500.333, pentru a semnaliza situații de violență domestică, trafic de persoane, discriminare de gen sau discriminare multiplă, reglementat de *Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie*. Acest serviciu este asigurat 24/24 ore, 7/7 zile. Numărul este apelabil gratuit din orice rețea cu acoperire națională.

Apelul la linia telefonică pentru ajutor specializat (helpline) poate fi făcut de către potențiala victimă/ victimă a violenței domestice, a traficului de persoane, a discriminării de gen sau a discriminării multiple, un părinte sau un alt membru al familiei, o persoană din cadrul rudelor/ afinilor, un vecin sau un cunoscut al familiei, fie de un martor sau de o altă persoană care știe de existența unui caz din această categorie.

În cadrul liniei telefonice gratuite pentru ajutor specializat (helpline) destinată victimelor violenței domestice, experții noștri asigură asistență și consiliere pentru depășirea tuturor situațiilor de urgență din domeniu. Aceștia identifică soluții adecvate cazurilor expuse sau semnalate, oferind informații cu privire la demersurile pe care le poate iniția victima pentru a ieși din situația de criză, în funcție de tipologia faptelor de violență domestică semnalate, precum și servicii adecvate nevoilor lor.

Consilierii liniei telefonice de urgență au pregătirea necesară pentru a furniza victimei și potențialilor martori, informații despre demersurile pe care le pot întreprinde cu privire la prevenirea și combaterea violenței domestice, consiliere primară de natură juridică și

psihologică, respectiv îndrumarea victimei către instituțiile abilitate din proximitate, unde va beneficia de suport și orientare către serviciile disponibile din teritoriu.

În ceea ce privește activitatea liniei telefonice cu nr. unic 0800 500 333 destinată victimelor violenței domestice, aceasta a funcționat în regim non-stop, atât pe perioada stării de urgență, cât și ulterior acesteia. În scopul apelării facile, a fost realizată o conexiune rapidă, direct din pagina principală a site-ului ANES.

De asemenea, a fost extins și diversificat tipul de informații furnizate, respectiv orientare cu privire la telemuncă, muncă de la domiciliu, posibilitatea de a rămâne acasă cu copiii sub 12 ani, șomaj tehnic, informații pentru femeile române aflate în străinătate în alte state afectate de COVID -19, informații privind măsurile naționale de siguranță adoptate prin Ordonanțele militare etc.

Pe durata stării de urgență, dar și în prezent, ANES transmite informații, comunicări și recomandări care vin în sprijinul victimelor violenței domestice, inclusiv, fiind promovată permanent linia telefonică cu nr. unic 0800 500 333.

Totodată, au fost realizate o serie de interviuri/ comunicate de presă prin care au fost promovate numărul unic 0800 500 333 și măsurile de protecție pentru victimele violenței domestice, prin intermediul Agerpres, Mediafax și posturilor radio (Antena Satelor, Europa FM).

De asemenea, ANES a lansat un apel către toți partenerii de viață, indiferent de calitatea pe care o au (ex.: soț, tată, iubit) să trateze această situație cu mult calm și înțelegere și să reprezinte un pilon de sprijin pentru familie, deoarece situațiile de violență domestică nu fac altceva decât să agraveze condițiile de viață, deja dificile, și să împovăreze cu și mai multe griji membrii familiei pe care o au în grija lor, și pot deveni un pericol real pentru viața copiilor, a partenerelor lor și a celorlalți membri ai familiei.

În scopul aplicării fără întrerupere a măsurilor de protecție prevăzute de lege (emiterea ordinelor de protecție și acordarea ordinelor de protecție provizorii) ANES a informat potențialele victime aflate în situații de violență domestică cu privire la faptul că instanțele judecătorești de urgență cauzele de violență domestică (OP/OPP, cât și plângeri penale). Potrivit Hotărârii Consiliului Superior al Magistraturii nr. 417/24 martie 2020, judecarea ordinelor de protecție s-a aflat printre cauzele care pot fi judecate în situația de urgență. Aceleași prevederi au fost preluate și la momentul prelungirii situației de urgență, prin adoptare Hotărârii nr. 707/30 aprilie 2020 de către Secția pentru judecători a Consiliului Superior al Magistraturii.

Consilierii din cadrul liniei telefonice au recomandat permanent femeilor care se află în pericol iminent să apeleze, direct, la numărul unic de urgență 112. În acest sens, a existat o comunicare continuă cu reprezentanții IGPR. Polițiștii au aplicat măsurile de protecție prevăzute de lege în aceste situații și au acționat pentru prevenirea și combaterea oricăror evenimente care au afectat ordinea și siguranța publică, fiind pregătiți să intervină atunci când a fost necesar, în scopul protejării drepturilor și libertăților cetățenilor.

De asemenea, ANES a prezentat în permanență alternativa accesării unor servicii sociale adecvate nevoilor victimelor violenței domestice, precum și măsurile de siguranță necesare pentru gestionarea, prevenirea și limitarea situațiilor de violență domestică pe fondul distanțării sociale. În acest sens, a fost elaborat un „Plan individualizat privind siguranța în situațiile de violență domestică”.

La nivel național există în prezent un număr total de 236 de servicii destinate victimelor violenței domestice: 152 servicii sociale destinate prevenirii și combaterii violenței

domestice din care: 146 destinate victimelor violenței domestice și 6 agresorilor familiari și 84 de servicii specializate: 42 de grupuri de suport și 42 de cabinete de consiliere vocațională.

ANES a luat legătura cu toți partenerii instituționali, furnizorii de servicii sociale cărora le-a transmis o serie de instrucțiuni punctuale pentru furnizarea serviciilor specifice, în regim de continuitate și în condiții de siguranță. În acest sens, au fost formulate recomandări către toți furnizorii de servicii sociale să rămână la dispoziția potențialilor beneficiari - persoane vulnerabile și victime ale violenței domestice - și să asigure admiterea în serviciile de specialitate rezidențiale cu respectarea noilor măsuri de protecție și siguranță (unele dintre ele au elaborat o procedură proprie adaptată situației de urgență generate de COVID 19, luând în considerare: igienă sporită, distanțare socială, eventual, izolarea noilor beneficiari /carantină). De asemenea, a fost realizată informarea tuturor furnizorilor de servicii sociale cu privire la obligațiile rezultate din prevederile Ordonanței militare nr. 8, potrivit căreia, serviciile sociale în regim rezidențial, publice și private, destinate victimelor violenței domestice au obligația de a asigura în mod permanent furnizarea serviciilor de specialitate.

Astfel, prin grija și profesionalismul Direcțiilor Generale de Asistență Socială și Protecția Drepturilor Copilului și a ONG-urilor de profil, serviciile sociale în regim rezidențial și-au desfășurat activitatea, fără întreruperi, cu respectarea măsurilor impuse la nivel național, iar, cele în regim de zi și-au adaptat activitatea pentru a se asigura conformarea cu măsurile amintite (flexibilizarea și adaptarea activității serviciilor sociale nerezidențiale, după caz, prin mijloacele alternative de comunicare precum: telefon, WhatsApp, Skype, platforma de informații online - pe site-ul instituției, informații prin pagina Facebook etc).

În scopul întăririi capacității de intervenție a operatorilor de la nivelul liniei telefonice 0800 500 333, precum și pentru a crește nivelul de calitate a serviciilor destinate victimelor violenței domestice, traficului de persoane și discriminării pe criteriul de sex, ANES, cu sprijinul Asociației eLiberare, a organizat 4 sesiuni de instruire pentru consilierii din cadrul liniei telefonice, susținute de către formatori specializați din cadrul Asociației eLiberare. Sesiunile de training specifice au fost concentrate pe teme esențiale pentru potențialii beneficiari ai serviciilor furnizate prin intermediul HELPLINE: trauma și modul în care victimele abuzurilor sunt afectate de traumă, cultivarea și dezvoltarea rezilienței, planul de îngrijire de sine și limite sănătoase în relația cu beneficiarii, traficul de persoane (noțiuni introductive, concepte generale și statistici naționale și internaționale, detectarea și notificarea cazurilor de trafic de persoane).

Astfel, cu sprijinul societății civile, a fost întărită capacitatea de intervenție a operatorilor de la nivelul HELPLINE cu nr. unic 0800 500 333 pentru a crește nivelul de calitate a serviciilor destinate victimelor violenței domestice, traficului de persoane și discriminării pe criteriul de sex.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Campania de interes public privind promovarea liniei naționale telefonice gratuite cu nr. unic 0800 500 333, derulată de către ANES, a vizat difuzarea unui spot TV pe posturile naționale de televiziune cu sprijinul SRTV, iar prin recomandarea emisă de CNA, spotul TV urmează a fi difuzat pe toate canalele de televiziune ca mesaj de interes public. Astfel, informația transmisă prin intermediul spotului TV ajunge în mod direct la populație, campania derulată fiind una eficientă, eficace și de impact.

### **Lecții învățate:**

ANES consideră că efortul comun și parteneriatul activ dintre instituțiile statului contribuie cu succes și cu maximă responsabilitate, la abordarea eficientă a problematicii de interes general din domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.

Mass-media are un rol deosebit de important în transmiterea informației către populație, canalele de televiziune fiind accesibile tuturor cetățenilor, atât din mediul urban, cât și în cel rural. Astfel, informația transmisă ajunge ușor la potențialele victime ale violenței domestice și în același timp cetățenii sunt informați și conștienți asupra efectelor acestui fenomen care afectează din ce în ce mai multe femei.

### **Rezultate:**

*Prin intermediul campaniei de interes public derulate la nivelul ANES, informații importante care le pot salva viața, ajung mult mai ușor la victimele violenței domestice.*

Victimele violenței domestice capătă încredere în instituțiile statului, sunt sprijinite, consiliate și îndrumate pentru a depăși cu succes situația de violență domestică în care se află.

Astfel, prin intermediul campaniei de interes public derulată la nivelul ANES, victimele violenței domestice sau martorii unor astfel de cazuri aplează la helpline-ul 0800 500 333. În funcție de nevoile identificate pe baza unor întrebări specifice, consilierii ANES transmit recomandări pentru siguranța persoanelor aflate în situații de violență domestică repetată, pe fondul restricțiilor impuse la nivel național pentru combaterea răspândirii COVID-19, informații cu privire la serviciile de găzduire sau alte servicii destinate victimelor violenței domestice și copiilor acestora, informații cu privire la obținerea unui Ordin de Protecție etc. Totodată, victimele violenței domestice sunt informate cu privire la posibilitatea de formare/ reconversie profesională, în scopul dobândirii independenței financiare față de agresor.

De la data de 18 iunie 2020, când a început difuzarea spotului TV pe posturile naționale de televiziune, până în prezent a fost înregistrată o creștere de peste 65% a apelurilor primite la linia telefonică cu număr unic 0800 500 333 destinată prevenirii și combaterii violenței domestice. Această creștere, ne indică faptul că demersul instituției noastre este unul bun și necesar, în măsură să contribuie în mod esențial la prevenirea și combaterea violenței domestice.

### **Linkuri:**

- Informații suplimentare referitoare la desfășurarea campaniei de interes public privind promovarea liniei naționale telefonice gratuite cu nr. unic 0800 500 333
- Site ANES: <https://anes.gov.ro/>
- Pagina de Facebook ANES: <https://www.facebook.com/egalitadedesanse>
- Spot TV: <https://anes.gov.ro/wp-content/uploads/2020/07/Spot.mp4>

## Autoritatea Națională pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, Copii și Adopții

### *Ghid privind măsurile necesare de prevenire și management a situației generate de epidemia de COVID-19 în serviciile sociale publice din DGASPC*

#### **Instituția:**

**Autoritatea Națională pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, Copii și Adopții (ANDPDCA)** este organ de specialitate al administrației publice centrale, aflat în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

În calitatea sa de autoritate centrală în domeniul protecției persoanelor cu dizabilități și a drepturilor copilului, ANDPDCA urmărește modul în care sunt respectate și promovate, de către persoanele fizice sau juridice, de drept public ori privat, drepturile persoanelor cu dizabilități și drepturile copilului, precum și modul în care este respectată legislația în domeniu.

#### **Numele Bunei Practici:**

*Ghid privind măsurile necesare de prevenire și management a situației generate de epidemia de COVID-19 în serviciile sociale publice din DGASPC*

#### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Apariția pandemiei și instituirea stării de urgență la nivelul întregului teritoriu național a pus sistemul de asistență socială în fața unei situații cu care acesta nu mai fusese confruntat în trecut.

Ținând cont de specificul serviciilor oferite în sistemul de protecție specială, precum și de gradul sporit de vulnerabilitate al beneficiarilor protejați în cadrul serviciilor de tip rezidențial (copii, adulți cu dizabilități, persoane vârstnice) a devenit necesară elaborarea unui set de recomandări și măsuri care să permită organizarea, într-un timp scurt, a activității la nivelul întregului sistem, în condițiile în care prevenirea infectării cu noul virus a personalului de specialitate sau a beneficiarilor rezidenți reprezenta o prioritate. Nu în ultimul rând, recomandările au vizat și activitățile similare derulate la nivelul furnizorilor privați de servicii din domeniul social, precum și activitatea Direcțiilor Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, în condițiile în care parte din aceasta implica interacțiunea directă cu publicul larg.

Pentru a asigura o informare cât mai largă a tuturor celor interesați, Ghidul a fost publicat pe site-ul ANDPDCA și transmis prin canalele instituționale furnizorilor de servicii: <http://andpdca.gov.ro/w/info-covid-19-2/>

#### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Sprrijinirea furnizorilor publici și privați de servicii sociale în vederea adoptării unor măsuri efective și eficiente care să asigure desfășurarea activităților curente în condiții de siguranță, concomitent cu prevenirea riscului de infectare cu noul virus Covid-19 a personalului și a beneficiarilor serviciilor din sistemul de protecție specială.

### **Parteneriate:**

În marja parteneriatului cu UNICEF România, Ghidul ANDPDCA a fost tradus în mai multe limbi și diseminat de către UNICEF în rețeaua Națiunilor Unite pentru a fi promovat în mai multe regiuni de pe mapamond.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Implementarea acestor măsuri a fost realizată cu ajutorul conducerii și a personalului de specialitate din cadrul Direcțiilor de Asistență Socială și Protecția Copilului, respectiv a centrelor rezidențiale care funcționează în subordinea acestora.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici**



Ghidul metodologic a fost realizat în cadrul ANDPDCA, cu implicarea resurselor umane disponibile la nivelul acestei instituții.

Implementarea bunei practici - durată, activități, management, comunicare.

Măsurile cuprinse în ghid au vizat perioada stării de urgență, în condițiile în care activitatea din domeniul social a cunoscut o serie de restricții și limitări care să asigure prevenirea riscului de

infectare sau răspândire a noului virus Covid-19 în cadrul serviciilor sociale.

Recomandările astfel elaborate au vizat toată gama de activități și intervenții desfășurate de către Direcțiile Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului și au acoperit atât etapele preliminare de organizare administrativă la nivelul DGASPC (nominalizarea unor persoane responsabile, elaborarea și postarea pe site-urile proprii ale unor răspunsuri clare și concise cu privire la procedurile sau serviciile care au fost schimbate, flexibilizate sau suspendate etc.) până la măsurile concrete privind organizarea circuitelor și fluxurilor de intrare/ieșire în cadrul serviciilor rezidențiale care asigurau protecția copiilor, persoanelor cu dizabilități sau persoanelor vârstnice.

### **Eficiență, eficacitate și impact:**



Impactul elaborării acestui ghid la nivelul DGASPC-urilor din întreaga țară a fost unul semnificativ, în condițiile în care noutatea fenomenului și lipsa unor informații punctuale și direct aplicabile la nivel instituțional era resimțită atât la nivelul autorităților publice, cât și al populației în general, ținând cont de noutatea fenomenului și lipsa oricăror alte exerciții cu un caracter similar.



Mai mult, practica a demonstrat că, așa cum este și firesc, activitatea la nivelul autorităților publice locale din domeniul social este organizată în baza unor principii generale a căror implementare poate fi diferită de la un județ la altul, în funcție de specificul local, caracteristicile grupului de beneficiari sau nevoile concrete ale acestora. Asigurarea unei preveniri adecvate și eficiente a răspândirii noului virus Covid - 19 în serviciile sociale a reprezentat însă un obiectiv unic, pentru care era necesară aplicarea unitară, la nivelul întregului sistem a unor măsuri preventive concrete, realiste și adaptate recomandărilor în materie disponibile la nivel național și internațional.

Din punct de vedere al eficienței DGASPC-urile au primit un instrument de lucru clar, concret, bine structurat cu măsuri țintite și specifice, ușor de pus în practică de către toți cei responsabili.

Înșușirea acestui ghid a asigurat astfel o organizare eficientă și strictă a activității acestor autorități și a serviciilor sociale de tip rezidențial care funcționează în subordinea lor, astfel încât protecția beneficiarilor să fie cât mai bine asigurată.

**Acestea** au apreciat structura clară și bine documentată a acestuia, precum și claritatea detaliilor oferite cu privire la organizarea fiecărei activități curente desfășurate în cadrul serviciilor sociale. Mai mult, "Pachetul" de prevenire conceput la nivelul ANDPDCA a fost însoțit de unicul instrument de informare și prevenire a răspândirii virusului COVID-19 în limbaj ușor de înțeles pentru copii și persoanele cu dizabilități cognitive. Acesta a fost, în egală măsură, menționat ca exemplu de bună practică de către Comisarul pentru Drepturile Omului al Consiliul Europei.

### **Lecții învățate:**

Apariția unei situații cu caracter special poate pune autoritățile publice în fața unor provocări cu un accentuat caracter de noutate, care pe fondul lipsei unor informații adecvate și a unor experiențe practice concrete pot conduce la apariția unui vid metodologic care poate afecta nu numai activitatea acestora, ci și siguranța beneficiarilor pe care acestea îi deservesc. Sistemul de asistență socială, alături de cel din sănătate, prezintă o serie de particularități speciale generate de vulnerabilitatea sporită a categoriilor de persoane cărora acesta li se adresează, respectiv: copii aflați în sistemul de protecție specială, persoane cu dizabilități instituționalizate și persoane vârstnice, aflate de asemenea în instituții.

Dependența acestora de un sistem de îngrijire care, în mod evident, nu a putut fi oferit în cadrul propriilor familii, creează o serie de obligații suplimentare față de cei care administrează aceste servicii.

Autoritățile responsabile au trebuit în această perioadă nu numai să asigure continuitatea și funcționarea la capacitate maximă a acestor servicii, dar să și asigure limitarea la un maxim posibil a riscului de infectare și răspândire a noului virus Covid-19 în rândul unor categorii de beneficiari cu stare de sănătate fragilă, generată de afecțiuni curente, care puteau reprezenta un factor favorizator al agravării stării de sănătate în cazul contactării noului virus. Reacția rapidă a ANDPDCA care, în calitatea sa de autoritate centrală, asigură coordonarea metodologică a activității acestor autorități locale a pus la dispoziția tuturor celor interesați un instrument de lucru complet, aliniat celor mai noi recomandări ale organizațiilor internaționale în domeniu, în baza căruia DGASPC și-au putut reorganiza în cel mai scurt timp activitatea, cu mobilizarea resurselor materiale și umane necesare.

### **Rezultate:**

Ca urmare a măsurilor de prevenire a răspândirii COVID-19 luate la nivelul MMPS-ANDPDCA, începând din data de 10.03.2020, situația răspândirii epidemiei la nivelul serviciilor sociale și de protecție a copilului la sfârșitul lunii iulie se prezenta astfel:

- **0,3% din totalul beneficiarilor au decedat** ca urmare a infectării cu virusul COVID-19, respectiv 202 vârstnici și adulți cu dizabilități;
- **1% din totalul beneficiarilor din sistem sunt infectați cu virusul COVID-19**, respectiv 530 persoane, dintre care 52 copii;
- **Nu s-a înregistrat niciun deces în rândul copiilor;**
- Există **318 de angajați infectați** și s-au înregistrat 4 decese;
- Există **1068** de beneficiari vindecați.

România înregistrează **aproximativ 9% din totalul deceselor cauzate de Covid-19** în rândul persoanelor rezidente în centrele pentru vârstnici și persoane cu dizabilități.

### **Linkuri:**

<http://andpdca.gov.ro/w/info-covid-19-2/>

## Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură Telemuncă

### **Instituția:**

Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură



### **Numele Bunei Practici:**

#### **Telemuncă**

Telemuncă: forma de organizare a muncii prin care salariatul, în mod regulat și voluntar, își îndeplinește atribuțiile specifice funcției, ocupației sau meseriei pe care o deține, în alt loc decât locul de muncă organizat de angajator, cel puțin o zi pe lună, folosind tehnologia informației și comunicațiilor.

### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Când telemunca intervine pentru un termen lung, poate apărea dificultatea de a separa, la un anumit moment, viața profesională de cea personală, pentru că munca se desfășoară, practic, în același loc - tot la domiciliu. De asemenea, uneori poate interveni dificultatea de a relaționa cu colegii în același mod în care se întâmplă la birou și, în cele din urmă, poate apărea sentimentul de izolare.

În telemuncă, angajații pierd evaluarea muncii și a performanțelor, concomitent cu recunoașterea acestora, față de cei care lucrează clasic.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Prevenirea și limitarea la nivelul Ministerului Agriculturii și Dezvoltării Rurale și al unităților subordonate acestuia a efectelor epidemiei determinate de infectarea cu coronavirus (COVID-19).

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Angajatorul trebuie să furnizeze telelucrătorului echipamentul necesar lucrului, respectând condițiile de sănătate și de securitate.

Echipamentele telelucrătorilor trebuie să fie similare celor utilizate la locul de muncă clasic, iar angajatorul va suporta toate cheltuielile, inclusiv cele destinate organizării: telefon de serviciu, calculator sau laptop, acces la internet etc.

Pe perioada desfășurării muncii la domiciliu, telelucrătorii, la fel ca și angajații care își desfășoară activitatea la sediul angajatorului, beneficiază de drepturile salariale aferente cu excepția sporului de condiții vătămătoare de muncă la datele din luna asupra căreia s-a convenit.

## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Munca la domiciliu sau în regim de telemuncă va dura pe toată perioada stării de urgență/stării de alertă.

Munca la domiciliu se poate desfășura, dacă sunt îndeplinite cel puțin următoarele condiții:

- postul a fost identificat de conducătorul compartimentului ca fiind un post ale cărui atribuții pot fi exercitate la domiciliul angajatului, cu aprobarea directorului general al APIA;
- activitatea compartimentelor din care aceștia fac parte se poate desfășura în mod neperturbat, în lipsa acestora;
- funcționarul public care a desfășurat munca la domiciliu dispune de telefon personal/telefon de serviciu, calculator sau laptop, acces la internet;
- este asigurată prezența a minim 30% din numărul de angajați din compartimentul respectiv, în regim normal de muncă, dar nu mai puțin de 2 angajați;
- în situația în care, în cadrul unui compartiment sunt identificate mai mult de 70% din posturi ale căror atribuții pot fi exercitate prin muncă la domiciliu, având în vedere riscul unor categorii de persoane cu predispoziție la infectare, au prioritate următoarele categorii de persoane:
  - persoanele care au cel puțin 60 de ani
  - persoanele care au în întreținere copii minori
  - persoanele care au calitatea de unic întreținător al familiei

Telemunca va fi posibilă cu aprobarea directorului general, în baza unui referat întocmit de către conducătorul serviciului/direcției. Acesta va identifica posturile cu personalul aferent care poate desfășura activitățile prevăzute în fișa postului și la domiciliu și va întocmi o listă cu acestea. După aprobarea listei, aceasta se transmite structurii de resurse umane, structurii de IT din cadrul instituției, precum și persoanei responsabile cu sănătatea și securitatea în muncă.

Identificarea posturilor și a personalului aferent se face pe baza atribuțiilor stabilite prin regulamentul de organizare și funcționare al APIA.

După primirea listelor, Direcția management resurse umane întocmește actul unilateral al angajatorului, respectiv decizia care, după aprobare, se înregistrează la structura de resurse umane.

Pentru exercitarea activităților din fișa postului la domiciliu, salariatului i se întocmește decizia, care va cuprinde în mod obligatoriu:

- perioada în care va desfășura activitatea la domiciliu
- programul de lucru
- adresa domiciliului unde se desfășoară activitatea
- modalitatea de evidențiere a orelor de muncă în foile colective de prezență
- mențiunea că salariatul desfășoară activitatea folosind echipament IT și conexiune internet de care dispune la domiciliu sau, după caz, puse la dispoziție de angajator
- mențiunea că angajatorul poate verifica activitatea salariatului în cadrul programului de lucru
- modalitatea de raportare a activității, pe baza căreia se va efectua plata salariului aferent funcției pe care salariatul o ocupă.

Salariatul care desfășoară munca la domiciliu va fi prezent la domiciliu pe perioada programului de lucru și va răspunde la orice solicitări referitoare la activitatea profesională transmise prin mijloacele de comunicare la distanță (telefon sau poșta electronică) prin intermediul șefului ierarhic superior.

Șeful ierarhic superior va desemna o persoană din cadrul compartimentului care va scana lucrările repartizate persoanei care desfășoară munca la domiciliu și care i le va transmite prin poșta electronică, folosind e-mailul de serviciu.

În situația în care, soluționarea lucrării trebuie documentată pe baza altor documente sau date existente în cadrul instituției, salariatul va solicita, electronic, prin e-mail acest lucru șefului ierarhic superior, acesta din urmă asigurându-se de confidențialitatea documentelor și de respectarea regimului juridic al documentelor transmise.

La finalizarea lucrării, aceasta este transmisă prin e-mail șefului ierarhic superior, cu precizarea, din partea salariatului, ca își asumă lucrarea, iar în dreptul semnăturii acestuia apare mențiunea: lucrat și asumat de...., aflat la domiciliu.

Pe perioada desfășurării muncii la domiciliu, salariatul aflat în această situație este obligat să respecte Regulamentul de organizare și funcționare al instituției, Regulamentul de ordine interioară, normele privind securitatea și sănătatea în muncă, precum și normele privind protecția datelor cu caracter personal.

Cel târziu în ziua anterioară datei începerii muncii la domiciliu, salariatul va fi instruit cu privire la protecția muncii în noile condiții.

În cazul în care, pe perioada desfășurării muncii la domiciliu, se ivesc împrejurări obiective care fac absolut necesară prezența salariatului la sediul instituției, superiorul ierarhic poate dispune, de îndată, prin mijloace de comunicare la distanță, ca acesta să revină la birou, cel târziu începând cu ziua lucrătoare următoare celei în care s-a dispus.

Personalul din cadrul compartimentului IT se va asigura de facilitarea accesului la poșta electronică, în condiții de securitate și confidențialitate, a salariaților care desfășoară munca la domiciliu.

Persoana responsabilă de sănătatea și securitatea în muncă este obligată ca, după primirea listei cu salariații care vor desfășura munca la domiciliu să faciliteze instructajul salariaților până cel târziu la data anterioară datei începerii muncii la domiciliu.

La sfârșitul fiecărei săptămâni, vinerea, până la terminarea programului, salariatul care desfășoară munca la domiciliu transmite un raport de activitate șefului superior ierarhic, prin poșta electronică, raport de activitate care va sta la baza întocmirii foii colective de prezență, respectiv a pontajului lunar pe baza căruia se plătesc drepturile salariale aferente.

În foaia efectivă de prezență, în dreptul salariatului care desfășoară munca la domiciliu, se trece MD.

Pe perioada desfășurării muncii la domiciliu, salariații nu beneficiază de sporul de condiții vătămătoare de muncă.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

În contextul răspândirii tot mai acerbe a virusului Covid-19 pe teritoriul României, pentru asigurarea unui echilibru între protejarea stării de sănătate și diminuarea impactului economic și social, angajatorul și salariații pot conveni, acolo unde este posibil, prestarea

muncii de către angajat la domiciliu sau în regim de telemuncă având drept avantaj decongestionarea spațiilor de muncă.

### **Lecții învățate:**

Telemunca a reprezentat una dintre principalele lecții ale acestei perioade, un experiment dificil, dar care a generat și o serie de beneficii pentru angajați și, mai ales, pentru instituțiile care au fost pregătite pentru aceasta trecere, depunând eforturi pentru a se conforma noului context.

Înainte de COVID-19, o parte din organizații/ instituții erau reticente la ideea lucrului de la distanță, temându-se de scăderea productivității sau de imposibilitatea de a controla calitatea activității angajaților. Trecerea foarte rapidă de la un mod de lucru la altul, făcută aproape peste noapte, a scos în evidență diferențele dintre organizațiile/instituțiile care digitalizaseră deja o parte a activității lor și cele care nu făcuseră încă acest pas.

**Productivitatea testată, motivația angajaților și reducerile de costuri administrative sunt trei motive pentru care telemunca este un model viabil și de viitor** deoarece reprezintă o formă flexibilă de organizare a activității, salariatul îndeplinindu-și atribuțiile de serviciu prin utilizarea de tehnologii informatice.

### **Rezultate:**

Prevenția îmbolnăvirii cu COVID-19

#### **Beneficiile telemuncii pentru angajatori:**

- diminuarea costurilor administrative;
- productivitate mai mare;
- angajați loiali și mai implicați.

#### **Beneficiile telemuncii pentru salariați**

- economisirea timpului necesar deplasării de la domiciliu/reședință la locul de muncă și invers;
- eliminarea cheltuielilor cu deplasarea;
- organizarea personală a timpului de lucru;
- împlinirea mai ușoară a muncii cu responsabilitățile familiale.

### **Referințe:**

- *Legea nr. 81/2018 privind reglementarea activității de telemuncă;*
- *Ordinul Nr.797/R/ 16.03.2020 pentru aprobarea Regulamentului privind prevenirea și limitarea la nivelul Ministerului Agriculturii și Dezvoltării Rurale și al unităților subordonate acestuia a efectelor epidemiei determinate de infectarea cu coronavirus (COVID-19);*
- *Decizia nr. 197/16.03.2020, aprobată de Directorul General APIA.*

**Consiliul Județean Bacău - Direcția Generală de Asistență Socială  
și Protecția Copilului Bacău**  
***Unit20 ONG Bacău -Sprijinirea persoanelor vârstnice din județul Bacău  
ca urmare a măsurilor de limitare a răspândirii COVID 19***

***Instituția:***

**Consiliul Județean Bacău - Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Bacău**

***Numele Bunei Practici:***

***Unit20 ONG Bacău -Sprijinirea persoanelor vârstnice din județul Bacău ca urmare a măsurilor de limitare a răspândirii COVID 19***

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Proiectul completează și continuă intervențiile realizate de autoritățile centrale și locale în contextul apariției pandemiei COVID 19, propunându-și să contribuie la limitarea efectelor acesteia asupra populației vârstnice din județul Bacău respectiv, la îmbunătățirea capacității de răspuns a autorităților publice și private la această criză.

Pornind de la principalele vulnerabilități ale populației vârstnice în contextul pandemiei de COVID 19 (capacitate redusă de îngrijire personală sau chiar incapacitate, capacitate de înțelegere redusă și de respectare a conduitei sociale solicitate, stare de sănătate precară, lipsa accesului la informații, dificultăți în ceea ce privește aprovizionarea cu alimente și medicamente, lipsa suportului emoțional), proiectul a constituit o inițiativă eficientă în ceea ce privește gestionarea situației pandemice provocate de virusul SARS CoV-2 la nivelul județului Bacău valorificând experiența și dorința de implicare a fiecărui partener.

***Obiectivele și rezultatele preconizate:***

**Obiective:**

1. Oferirea de asistență complexă (medicală și socială) la domiciliu pe mai multe planuri de intervenție securizată pentru bătrânii de peste 65 de ani și bolnavii cronici imobilizați la domiciliu din județul Bacău.
2. Realizarea unei informări complete și corecte a persoanelor din grupul țintă cu privire la virusul SARS CoV-2, riscul de contaminare și serviciile care le sunt puse la dispoziție pentru evitarea deplasărilor inutile și contactul cu persoane nesigure din punct de vedere epidemiologic.

**Rezultate:**

- 4.384 persoane vârstnice și bolnavi cronici din 73 comunități au primit ajutor;
- 358 persoane au primit sprijin la cumpărături, multe dintre ele săptămânal;
- 2.473 persoane au primit ajutoare de urgență constând în alimente și materiale igienico-sanitare;
- 72 persoane au primit sprijin pentru procurarea de medicamente;
- 351 persoane au primit masă caldă la domiciliu;

- 508 persoane au primit servicii de îngrijire personală și a locuinței în cadrul a peste 8.000 de vizite;
- 268 persoane au primit servicii de asistență medicală la domiciliu în cadrul a 4.868 ședințe;
- 3.482 persoane au primit consiliere și informare telefonică din partea psihologilor din cadrul D.G.A.S.P.C. Bacău.

### **Parteneriate:**

Proiectul s-a implementat în contextul legal oferit de asocierea dintre Consiliul Județean Bacău prin Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Bacău, Fundația de Sprijin Comunitar, Asociația Lumina și Societatea Națională de Cruce Roșie-Filiala Bacău, asociere aprobată prin hotărârea Consiliului Județean Bacău nr. 54/23.03.2020. Alături de această asociere s-au aflat și 21 de organizații neguvernamentale din județul Bacău și Arhiepiscopia Romanului și Bacăului.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Comunitatea județului Bacău a oferit un sprijin esențial pentru buna desfășurare a proiectului, atât firme binecunoscute pentru implicarea lor în proiecte sociale, mass-media care a avut un rol decisiv în promovarea proiectului către publicul țintă, cât și donatori individuali. Arhiepiscopia Romanului și Bacăului, prin rețeaua proprie de parohii a avut un rol major și s-a implicat în mod direct în susținerea grupului țintă.

Totodată, în proiect au fost implicați peste 300 de voluntari ai ONG-urilor implicate în proiect. Aceștia s-au deplasat la domiciliul vârstnicilor care au cerut ajutorul pentru cumpărături și au efectuat cumpărăturile pe baza unei liste oferite și agreeate de beneficiari.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici**

**Resurse umane** - aproximativ 300 de voluntari, îngrijitori, asistenți medicali, asistenți sociali și psihologi.

**Resurse financiare** - proiectul a beneficiat de un buget în valoare de **500.000 lei** asigurat de Consiliul Județean Bacău, din care, **300.000 lei** au fost utilizați pentru achiziționarea de materiale de protecție și igienico-sanitare necesare desfășurării activității voluntarilor și specialiștilor.

**Resurse logistice** au fost asigurate de instituțiile partenere prin punerea la dispoziția proiectului a infrastructurii și mijloacelor necesare implementării în condiții optime a proiectului (spații de lucru, mijloace și echipamente IT, autoturisme, mijloace de comunicare).

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

**Durata:** începând cu data de 24.03.2020, pe toată perioada stării de urgență declarată prin Decretul Președintelui României nr. 195 din 16.03.2020, cu posibilitatea prelungirii.

### **Activități:**

**A1. Stabilirea categoriilor de activități și împărțirea zonelor de intervenție între ONG-urile partenere, dar și realizarea unui training pentru pregătirea corespunzătoare a**



**echipelor care vor oferi asistență la domiciliu și stabilirea limitelor de intervenție ale acestora:**

1.1 Definirea categoriilor de activități și descrierea modalității de derulare a fiecărei activități în funcție de criterii de selecție a grupului țintă;

1.2. Delimitarea zonelor de intervenție la nivelul județului în funcție de aria de acțiune a organizațiilor implicate, expertiză și resurse disponibile;

1.3. Pregătirea echipelor de teren (asistenți medicali, îngrijitori la domiciliu, voluntari).

**A2. Realizarea unei campanii de informare și diseminare eficientă a numerelor de contact și al activităților specifice către grupul țintă**

2.3. Diseminarea informațiilor privind evoluția activităților;

2.2. Informarea comunităților, a APL-urilor din județ;

2.1. Definirea conținutului mesajului și a formatelor agreate pentru comunicare.

**A3. Asigurarea permanentă de materiale și echipamente de protecție pentru lucrători/voluntari în funcție de numărul de intervenții realizate și categoria de intervenție:**

3.1. Derularea achizițiilor publice și gestionarea financiară a bugetului alocat.

**A4. Realizarea activităților de intervenție:**

4.1. Organizarea serviciului de call-center pus la dispoziție de DGASPC Bacău în scopul informării, consilierii și preluării solicitărilor din partea persoanelor vârstnice, care a funcționat în intervalul orar 8:00-20:00 la numerele 0722-568237, 0724-581596;

4.2. Intervenții de asistență medicală specializată la domiciliu (inclusiv paleative) oferite exclusiv de asistenți medicali ai organizațiilor partenere licențiate;

4.3. Intervenții de îngrijire la domiciliu (menaj, igienă personală, administrarea hranei etc) oferite exclusiv de îngrijitorii la domiciliu specializați ai fiecărei organizații;

4.4. Intervenții de aprovizionare a vârstnicilor cu: produse alimentare și nealimentare de maximă necesitate, medicamente (inclusiv preluarea rețetelor medicale), plată facturi etc., realizate de voluntari de la toate organizațiile implicate;

4.5. Distribuirea materialelor și echipamentelor către ONG-urile partenere.

**A5. Organizarea unei bănci comune de alimente, medicamente uzuale (paracetamol), apă, produse de igienă personală, curățenie:**

5.1 Gestionarea donațiilor individuale, donațiilor în natură oferite de companii, achiziționarea de produse, dacă este cazul;

5.2. Evaluarea cazurilor, întocmirea și transmiterea necesarului de produse.

### **Managementul acțiunii**

Pentru o eficientă coordonare a intervențiilor și gestionare financiară la nivelul proiectului s-a aprobat un plan de implementare care cuprinde alocarea activităților și subactivitățile pe fiecare partener, alocarea resurselor umane, financiare și materiale.

Coordonarea tehnică a fost realizată de Fundația de Sprijin Comunitar care s-a ocupat de gestionarea informațiilor la nivelul asocierii, raportarea activităților și a progresului. Managementul financiar și al achizițiilor publice a fost asigurat de DGASPC Bacău care s-a ocupat de întocmirea raportului final (raport tehnic și financiar).

### **Comunicare**

În cadrul proiectului s-au utilizat următoarele metode și mijloace de comunicare:

- Realizarea unor materiale de identitate vizuală care au promovat proiectul și serviciile acestuia;

- Realizarea unor materiale video și audio de promovare a proiectului;
- Promovarea în mass-media locală și națională;
- Postări pe paginile de facebook ale partenerilor din acest proiect;
- Informări puse la dispoziția APL pentru a fi diseminate vârstnicilor din propriile localități;
- Avizarea autorităților publice implicate în gestionarea crizei actuale în vederea facilitării liberei circulații a personalului/ voluntarilor din proiect și integrarea activităților acestui proiect în planul local de combatere și luptă împotriva COVID.



## AI PESTE 65 DE ANI? SAU SUFERI DE BOLI CRONICE GRAVE !

Este vital să stai cât mai mult în casă  
pentru a te proteja de **infecția cu COVID-19**.  
Pentru tine acest virus este mult mai letal  
decât pentru cei mai tineri!

**NU TE JUCA CU VIAȚA TA!  
STAI ÎN CASĂ!**

Dacă ai nevoie de ajutor pentru:  
**Cumpărături alimente / medicamente / produse de igienă**  
**Îngrijire la domiciliu • Asistență medicală la domiciliu**

**NOI TE PUTEM AJUTA!**

Sună la **0722 568 237 / 0724 581 596** (în intervalul orar 08-20) și cere ajutorul nostru!  
Un voluntar sau specialist te va ajuta cu achiziția de bunuri sau cu alte servicii!

Proiect inițiat de Consiliul Județean Bacău prin DGASPC în parteneriat cu Fundația de Sprijin Comunitar, Crucea Roșie Bacău, Asociația Lumina, Asociația Ștefan cel Mare Hârja, Arhiepiscopia Romanului și Bacăului și alte 21 de ONG-uri județene.



### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

În cadrul proiectului au fost oferite servicii de asistență la domiciliu pe mai multe planuri de intervenție securizată pentru bătrânii de peste 65 de ani și bolnavii cronici imobilizați din județul Bacău, dar și servicii de informare și consiliere a acestora cu privire la COVID-19, la riscul de contaminare și serviciile puse la dispoziție pentru a evita deplasările inutile în afara locuinței și contactul cu persoane nesigure din punct de vedere epidemiologic. Astfel, prin intermediul proiectului au primit ajutor mai mult de 4.000 de persoane vulnerabile din 73 de comunități. Munca desfășurată de cei implicați a avut un impact deosebit asupra vieții beneficiarilor.

### **Lecții învățate:**

Pe toată perioada proiectului cuvântul de ordine a fost *solidaritate*. Proiectul este o demonstrație de lucru în parteneriat, prin care s-au unit resurse și a rezultat sprijinul acordat în perioadă de criză unei categorii de beneficiari extrem de vulnerabile: persoanele vârstnice. Toți factorii decizionali, publici și privați au demonstrat că prin unirea forțelor și prin implicare se poate interveni în mod eficient pentru gestionarea unei situații de criză.

### **Rezultate:**

- 4.384 persoane vârstnice și bolnavi cronici din 73 comunități au primit ajutor;
- 358 persoane au primit sprijin la cumpărături, multe dintre ele săptămânal;
- 2.473 persoane au primit ajutoare de urgență constând în alimente și materiale igienico-sanitare;
- 72 persoane au primit sprijin pentru procurarea de medicamente;
- 351 persoane au primit masă caldă la domiciliu;
- 508 persoane au primit servicii de îngrijire personală și a locuinței în cadrul a peste 8.000 de vizite;
- 268 persoane au primit servicii de asistență medicală la domiciliu în cadrul a 4.868 ședințe;
- 3.482 persoane au primit consiliere și informare telefonică din partea psihologilor din cadrul D.G.A.S.P.C. Bacău, care au răspuns la cele două numere de telefon puse la dispoziție pe toată perioada proiectului, zilnic, în intervalul 08.00-20.00.

### **Referințe:**

Referințe despre acest proiect pot fi furnizate de către reprezentanții instituțiilor și organizațiilor implicate, respectiv dl. Sorin Brașoveanu, președintele Consiliului Județean Bacău, dna. Daniela Titaru, director general DGASPC Bacău, dna. Gabriela Achihăi, Președinte Fundația de Sprijin Comunitar Bacău, dl. Marcel Babliuc, Președinte Crucea Roșie Filiala Bacău, Pr. Ilarion Măță, Președinte Asociația „Sfântul Voievod Ștefan Cel Mare - Hârja” și dna. Mihaela Dumitrache, Președinte Asociația Lumina. În egală măsură pot fi contactate unitățile administrative-teritoriale din județul Bacău pe raza cărora s-au furnizat intervențiile.

### **Linkuri:**

- [https://www.dgaspcbacau.ro/stiri\\_protectia\\_copilului\\_bacau/parteneriat-consiliul-judetean-bacau-fsc-asociatia-lumina-crucea-rosie-filiala-bacau-si-asociatia-sfantul-voievod-stefan-cel-mare/](https://www.dgaspcbacau.ro/stiri_protectia_copilului_bacau/parteneriat-consiliul-judetean-bacau-fsc-asociatia-lumina-crucea-rosie-filiala-bacau-si-asociatia-sfantul-voievod-stefan-cel-mare/)
- [https://www.dgaspcbacau.ro/stiri\\_protectia\\_copilului\\_bacau/precizari-importante-referitoare-la-parteneriatul-incheiat-intre-consiliul-judetean-bacau-prin-dgaspc-si-mai-multe-ong-uri-bacauane/](https://www.dgaspcbacau.ro/stiri_protectia_copilului_bacau/precizari-importante-referitoare-la-parteneriatul-incheiat-intre-consiliul-judetean-bacau-prin-dgaspc-si-mai-multe-ong-uri-bacauane/)
- <https://fsc.ro/2020/04/24/o-luna-de-lupta-impotriva-covid-19;>
- <https://www.galasocietatiicivile.ro/stiri/servicii-de-asistenta-sociala/parteneriat-jude-ean-pentru-interven-ia-de-urgen-a-in-vederea-prevenirii-rasandirii-covid-19-in-randul-categoriilor-cu-risc-de-mortalitate-crescuta-unit20-ong-bacau-19614.html>

**Primăria Municipiului Cluj-Napoca**  
***Digitalizarea serviciilor oferite de Primăria municipiului Cluj-Napoca.***  
***Antonia, funcționarul public virtual***

***Instituția:***

Primăria Municipiului Cluj-Napoca

***Numele bunei practici:***

Digitalizarea serviciilor oferite de Primăria municipiului Cluj-Napoca. Antonia, funcționarul public virtual.

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Când vorbim despre digitalizarea serviciilor publice constatăm că întreg procesul este mai degrabă o necesitate decât o problemă. Exigențele în continuă creștere ale cetățenilor cu privire la calitatea și eficiența serviciilor oferite de instituțiile statului, dar și nevoia adaptării modului de lucru din administrație la noile tehnologii, toate acestea, accelerate de pandemia Sars-CoV-2, reprezintă principalele motive pentru care municipalitatea are responsabilitatea de a căuta constant soluții inovative și eficiente pentru a răspunde acestor nevoi.

Pentru a răspunde cu succes provocărilor viitorului, continuarea digitalizării serviciilor publice este unul dintre obiectivele-cheie ale municipalității clujene.

***Obiectivele și rezultatele preconizate:***

- Utilizarea tehnologiei pentru îmbunătățirea vieții de zi cu zi în oraș și atragerea de fonduri europene în acest scop;
- Implementarea unor proiecte pentru eficientizarea/ îmbunătățirea serviciilor publice prin digitalizare;
- Pe termen lung, unul dintre obiective este ca fiecare cetățean să poată accesa direct de pe telefonul mobil sau calculator - integrat - toate informațiile de interes public serviciile de care are nevoie în relația cu administrația;
- Pregătirea unei baze de date/ arhive digitale, care să permită accelerarea procesului de digitalizare;
- Implementarea de soluții digitale care se pliază pe legislația actuală pentru eficientizarea proceselor administrative.

***Parteneriate:***

Pentru implementarea procesului de digitalizare au fost folosite, atât resurse interne, cât și resurse externe.

De asemenea, parteneriatul strâns între mediul academic, cetățeni, sectorul privat și ONG contribuie semnificativ la eficientizarea și optimizarea proceselor digitale. Astfel, la Cluj, s-au pus bazele unui ecosistem unde toată lumea poate să contribuie la dezvoltarea durabilă a orașului.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Pe măsură ce serviciile online au fost implementate, feedback-ul provenit de la cetățeni a ajutat la eficientizarea și îmbunătățirea acestor procese. Orașul nostru adoptă o strategie bazată pe așa numitul **multiplu helix**, un model în care toți cei implicați în viața orașului au oportunitatea de a contribui activ pentru bunăstarea comunității.

### **Resurse alocate bunei practici:**

Resursele alocate bunei practici variază de la resurse umane la hardware-ul și software-ul care sunt necesare pentru furnizarea serviciilor online către cetățeni.

Din punct de vedere al resurselor financiare, pentru implementarea acestor servicii se utilizează, atât resurse de la bugetul local, cât și fonduri europene. Antonia beneficiază de un proiect european numit ANTO - CIIC.

### **Implementarea Bunei Practici - durată, activități, management, comunicare:**

Primul funcționar public virtual, Antonia, a fost prezentat public în 2018. Antonia funcționează 24 ore din 24 și ajută cetățenii în relația cu municipalitatea. Datorită Antoniei se reduce timpul necesar realizării unei operațiuni administrative între cetățean și primărie (127 cereri online transmise prin intermediul funcționarului public virtual Antonia). Mai mult decât atât, în timpul pandemiei, Antonia s-a dovedit a fi un instrument esențial pentru serviciile online ale primăriei, cetățenii nefiind nevoiți să aibă contact fizic cu funcționarii.



“Antonia” este și un “nume de cod” pentru un proces de lungă durată, anume dezvoltarea utilizării tehnologiilor de Inteligență Artificială (A.I.), Învățare automată (Machine Learning) ș.a., în interes public. Serviciul actual al Primăriei Cluj-Napoca, aflat în dezvoltare sub eticheta Antonia, reprezintă primii pași în integrarea A.I. în Primăria Cluj-Napoca, fiind optimizat și actualizat în permanență pentru a le oferi clujenilor servicii din ce în ce mai eficiente și cu o integrare din ce în ce mai mare.

RELĂȚIA CU PUBLICUL  
SE MUTĂ ÎN ONLINE PRIN

PRIMĂRIA ȘI  
CONSILIUL LOCAL  
CLUJ-NAPOCA

**TICHETUL  
ALBASTRU**

**Ce este Tichetul Albastru?**  
Tichetul Albastru facilitează comunicarea cu funcționarul care a primit în operare o cerere înregistrată în prealabil.

**Comunicarea se referă la:**

- cererile care sunt în operare;
- cererile la care s-a primit un răspuns, dar se doresc anumite clarificări în maximum 30 de zile de la comunicarea acestuia.

Mai multe informații pe [www.primariaclujnapoca.ro](http://www.primariaclujnapoca.ro)  
secțiunea Administrație / Programari Online / Comunicarea cu publicul / Solicitare Tichet Albastru

Cel mai recent proces online lansat de Primărie este *Tichetul albastru* - un serviciu de comunicare directă, la cerere, prin programare online între fiecare cetățean care are o solicitare înregistrată la Primăria Cluj-Napoca și inspectorul (personalul de execuție) care o are în operare în vederea furnizării unui răspuns și clarificarea unor aspecte privind serviciul administrativ solicitat.

În total, peste 175 de cereri și proceduri administrative care nu necesită interacțiunea directă a cetățeanului cu funcționarul public sunt disponibile în acest moment la Cluj-Napoca, iar procesul de digitalizare a serviciilor publice continuă.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

- Eficiența Antoniei și a serviciilor online oferite de primărie se cuantifică prin creșterea constantă a numărului de cetățeni care realizează online proceduri administrative;
- Impactul soluțiilor online și al proceselor

inovative din cadrul municipalității și ecosistemului local s-au concretizat într-o premieră națională: Cluj-Napoca se află, în anul 2020, în primele 6 orașe inovative din Uniunea Europeană.

Acest premiu recunoaște inițiativele care poziționează orașele europene drept locuri de testare pentru inovare. Orașul nostru se poziționează de ceva timp ca veritabil hub al inovării, unde tinerii educați și bine pregătiți reprezintă unul dintre principalele avantaje competitive ale comunității, unde ecosistemul local a înțeles că doar prin colaborare și prin sincronizarea resurselor Clujul se poate dezvolta într-un mod durabil și eficient

### ***Lecții învățate:***

- Situațiile de criză au nevoie de răspunsuri rapide care să ofere soluții pe termen scurt, până la implementarea unui set de măsuri pentru termen mediu și lung;
- Coordonarea și comunicarea constantă reprezintă un factor-cheie pentru bunul mers al oricărei activități. Deși tehnologia ne permite interacțiuni online, procesul de adaptare la noul context este unul amplu și relativ dificil, în special pentru persoanele care provin din comunități vulnerabile;
- Schimbările majore, în special cele ce au legătură cu utilizarea noilor tehnologii, aduc cu ele rezistența la schimbare, atât în cadrul instituției, cât și în rândul beneficiarilor.

### ***Rezultate:***

Peste 175 de operațiuni administrative pot fi realizate online:

- 127 cereri online transmise prin intermediul funcționarului public virtual Antonia;
- 29 documente administrative ce pot fi transmise prin email cetățenilor;
- 12 documente ce pot fi eliberate online;
- 25 taxe ce pot fi plătite online;
- Audiențe și alte servicii online;
- Tichetul albastru.

La acestea se adaugă alte aplicații și platforme online:

- My Cluj - aplicație pentru sesizările cetățenilor;
- Cluj Parking - aplicație pentru găsirea locurilor de parcare în parcările cu barieră din oraș;
- Cluj Now - aplicație care notifică evenimentele și lucrările care au loc în oraș;
- Cluj Bike - aplicație bike sharing;
- CTP Cluj - aplicație transport public;
- 24pay - aplicație bilete transport public;
- Parking Pay - aplicație plată parcări stradale cu cardul;
- [www.bugetareparticipativa.ro](http://www.bugetareparticipativa.ro) - primul proces de bugetare participativă online din România;
- [www.bazasportivagheorgheni.ro](http://www.bazasportivagheorgheni.ro) - care utilizează platforma de rezervări online Calendis pentru rezervările gratuite pe care cetățenii le pot face la terenurile de sport.

### Referințe:

Cluj-Napoca se află în topul celor mai inovative orașe din Uniunea Europeană, distincție obținută în cadrul competiției iCapital 2020. Acest premiu recunoaște inițiativele care poziționează orașele europene drept locuri de testare pentru inovare. Orașul nostru se poziționează de ceva timp ca veritabil **hub al inovării**, unde tinerii educați și bine pregătiți reprezintă unul dintre principalele avantaje competitive ale comunității.

Conform unei evaluări realizate recent de specialiștii Facultății de Științe Politice, Administrative și ale Comunicării din cadrul Universității Babeș-Bolyai, Cluj-Napoca este cel mai avansat oraș din România în ceea ce privește implementarea și eficiența guvernării electronice.

Scorul obținut de orașul nostru în urma acestei evaluări este de 92,58 dintr-un maxim posibil de 100 puncte.

<https://fspac.ubbcluj.ro/ro/evenimente/evaluarea-guvernarii-electronice-orasele-din-romania>

- Distincție pentru proiectele „smart” ale Primăriei - În cadrul Galei Administrație.ro, eveniment ajuns la a XV-a ediție în 2019, Primăria a primit o distincție pentru implementarea de proiecte „smart”;
- Premiul de Excelență în digitalizare, premiu obținut în cadrul Galei Asociației Municipiilor din România. (2017);
- Conferința Open Innovation 2.0. - organizată de către Comisia Europeană pentru prima dată în Europa de Est la Cluj-Napoca;
- Premiile Europene pentru Inovare „Luminary Awards” 2017 - Emil Boc, primarul municipiului Cluj-Napoca - premiul pentru Crearea unui puternic peisaj inovator. Potrivit motivației juriului, „rolul său a fost esențial în deschiderea proceselor municipalității către cetățeni și în transformarea orașului cu o istorie bogată, în cel de acum, un oraș tineresc și al doilea ca mărime al României, prin ridicarea calității vieții și prin dezvoltarea infrastructurii, culturii și educației”.

### Linkuri:

<https://www.youtube.com/watch?v=gn8KZaj1TPY> - Tichetul Albastru

[https://www.youtube.com/watch?v=V\\_XqqxdWfxU](https://www.youtube.com/watch?v=V_XqqxdWfxU) - Oraș Digital

<https://www.youtube.com/watch?v=bBJg3QKuHCA> - Operațiuni administrative online

**Consiliul Județean Cluj**  
*magazinprodusdecluj.ro, platforma on-line dedicată achiziționării  
de produse tradiționale ale micilor întreprinzători locali*

**Instituția:**

**Consiliul Județean Cluj, municipiul Cluj-Napoca**

**Numele Bunei Practici:**

magazinprodusdecluj.ro, platforma on-line dedicată achiziționării de produse tradiționale ale micilor întreprinzători locali



**Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Criza sanitară provocată de noul coronavirus și pandemia Covid-19 au generat numeroase probleme și consecințe negative la nivel planetar. La rândul ei, România, economia acesteia și cetățenii români au fost extrem de grav afectați din multiple puncte de vedere. Dincolo de amenințarea directă la adresa vieții și a sănătății indivizilor, restricțiile de circulație și limitarea libertății de mișcare au făcut extrem de dificilă, pentru foarte mulți cetățeni, inclusiv satisfacerea unor nevoi de bază legate de procurarea alimentelor sau a unor produse de strictă necesitate. Mai mult decât atât, riscul cel mai mare de a fi afectați, în acest context, a fost pentru cei aflați deja în situații precare și supuși suplimentar riscului de marginalizare sau contaminare: persoane în vârstă, persoane singure sau cu o mobilitate redusă din alte motive etc.

Totodată, aceleași cauze au determinat, practic, o blocare a întregii economii, cu consecințe extrem de grave. Interzicerea organizării anumitor activități economice și tipuri de evenimente, inclusiv târguri, a pus micii producători locali în imposibilitatea de a-și mai comercializa marfa. Se contura, astfel, tot mai clar, spectrul falimentului și al



unor probleme financiare majore pentru foarte mulți antreprenori clujeni, cu consecința dispariției unor afaceri construite în ani și ani de eforturi, desființării a numeroase locuri de muncă, privării bugetului de o serie de venituri, dispariției de pe piață a unor produse extrem de bune din punct de vedere calitativ și care valorificau o serie de idei inovatoare etc.

### ***Obiectivele și rezultatele preconizate:***

În acest context, intenția Consiliului Județean Cluj a fost ca, prin intermediul Asociației sale, Probus de Cluj, și a altor entități și resurse pe care le are sub autoritate, să vină în sprijinul cetățenilor clujeni, dar nu numai, oferindu-le posibilitatea de a avea acces la produse naturale de cea mai bună calitate și la un preț decent, direct de la producătorii locali, într-o manieră extrem de facilă și în condiții de deplină siguranță sanitară. Extrem de apreciabilă, în general, această intenție a fost cu atât mai utilă în contextul în care, blocați fiind, efectiv, la domiciliu, mulți cetățeni se aflau în imposibilitatea de a-și achiziționa alimentele sau produsele de strictă necesitate. În același timp, intenția a fost aceea de a sprijini inițiativa economică locală, dând micilor producători și meșteșugari posibilitatea, nesperată, de altfel, și imposibil de realizat în alt mod, de a-și comercializa în continuare produsele, obținând astfel venituri și salvând de la dispariție afacerile și, în același timp, locurile de muncă.

### ***Parteneriate:***

Inițiat de Consiliul Județean Cluj, demersul creării acestui magazin online destinat producătorilor și produselor locale a beneficiat, în principal, de parteneriatul și acțiunile concertate derulate împreună cu Asociația Probus de Cluj și cu o altă entitate subordonată forului administrativ clujean, S.C. AGROTRANSILVANIA S.A. - piața de gros a Clujului în materie de produse agroalimentare. Contribuția acesteia din urmă a constat în depozitarea și găzduirea, în cele mai bune condiții igienico-sanitare, a procesului de ambalare a produselor, în vederea livrării către beneficiari.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Chiar dacă, în principal, inițiativa s-a derulat într-un cadru profesional, extrem de bine organizat, al unor entități publice sau care funcționează sub autoritatea unei instituții publice, acest demers nu a fost lipsit, la rândul lui, de o extrem de consistentă componentă voluntară. Mai exact, în special în momentele cele mai grele, acelea de început, ale nașterii și „punerii pe picioare” a proiectului, acesta a necesitat sute de ore de eforturi voluntare, sute și sute de ore de muncă suplimentară, neremunerată, din partea unor angajați ai Asociației Probus de Cluj și colaboratori ai acesteia, totul din dorința de a realiza un proiect capabil să răspundă unor nevoi concrete și acute, ajutând atât consumatorii imobilizați la domiciliu, cât și producătorii locali lipsiți, practic, de o piață clasică de desfacere a produselor și, în final, de venituri.

### ***Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bune și practice:***

Resursele utilizate au fost, în bună parte, cele de care au dispus Consiliul Județean Cluj și, mai ales, Asociația Probus de Cluj, aflată sub autoritatea forului administrativ clujean. De altfel, ceea ce face această inițiativă cu atât mai valoroasă o reprezintă faptul că, fără a implica cheltuieli suplimentare semnificative, ci apelând doar la ceea ce, în principal, exista deja, s-a reușit rezolvarea unor probleme stringente, într-o manieră optimă și extrem de rapid. Astfel, cu excepția unei investiții echivalente cu doar câteva sute de euro necesare în vederea creării site-ului special dedicat acestui magazin online, nu a fost

necesară angajarea de cheltuieli suplimentare, toate activitățile fiind realizate de angajații Asociației (preluare și centralizare comenzi, ambalare comenzi, livrare la domiciliu în Cluj și zona metropolitană etc.).

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Plecând de la premisa că nu oamenii sunt supuși vremurilor, ci vremurile sunt și trebuie să fie influențate de oameni, care își adaptează activitatea la diversele provocări, mai ales pe timp de pandemie, la foarte scurt timp după declanșarea crizei Covid-19 în România, la inițiativa și cu sprijinul Consiliului Județean Cluj, s-a decis crearea unei platforme online și a întregului cadru necesar pentru ca Asociația Produs de Cluj să poată face livrări la domiciliu. Pachetele urmau să conțină produsele producătorilor clujeni, parteneri ai Asociației. Inițiativa a fost concepută cu gândul atât la perioada de criză, dar și la post-criză, la ce va urma după ce Clujul și întreaga Românie vor fi depășit cu bine pericolul noului coronavirus. Acesta a fost motivul pentru care Consiliul Județean Cluj a îndemnat clujenii să sprijine economia locală, cumpărând produse de cea mai bună calitate, direct de la producătorii clujeni.

În acest context, pentru a satisface, pe de o parte, nevoia consumatorilor izolați la domiciliu de a achiziționa produse de calitate, direct de la consumatori, la prețuri decente și în condiții de deplină siguranță și confort, Consiliul Județean Cluj a lansat o platformă online unică în România, punând la dispoziția clujenilor, dar nu numai, cele mai bune produse tradiționale românești. În același timp, rolul acestei platforme online era de a crea o nouă piață de desfacere în beneficiul micilor producători și meșteșugari, ale căror afaceri erau grav amenințate de spectrul impactului economic negativ al noului coronavirus.

Astfel, Consiliul Județean Cluj a lansat [magazinprodusdecluj.ro](http://magazinprodusdecluj.ro), o platformă on-line destinată comercializării preparatelor alimentare tradiționale și produselor artizanale locale. Platforma a fost organizată și gestionată de către Asociația Produs de Cluj, entitate constituită din inițiativa Consiliului Județean, finanțată și aflată sub autoritatea acestuia.

[www.magazinprodusdecluj.ro](http://www.magazinprodusdecluj.ro) a cuprins, pentru început, produsele a 16 antreprenori clujeni, care ofereau uleiuri presate la rece, brânzeturi din lapte de oaie, preparate din carne, sucuri, dulcețuri și siropuri naturale, prăjituri de casă, vinuri, miere de albine, legume și fructe de sezon, dar și, extrem de important, produse de igienă personală. Ambalarea acestora s-a realizat de către angajații Asociației Produs de Cluj, în două spații autorizate, prevăzute cu temperatură controlată și beneficiind de deplina igienă și siguranța alimentară, din cadrul Agro Transilvania, societate aflată, la rândul ei, sub autoritatea Consiliului Județean.

Astfel, produsele au putut fi vizionate și comandate de toți cei interesați, pe site-ul [www.magazinprodusdecluj.ro](http://www.magazinprodusdecluj.ro), încă din data de 2 aprilie 2020. Inițial, livrarea se putea face în municipiul Cluj-Napoca și în trei comune din zona metropolitană - comunele Apahida, Baciș și Florești, în zilele de vineri și sâmbătă, de către reprezentanții Asociației Produs de Cluj, iar plata se realiza online, cu cardul.

Urmare a interesului extrem de ridicat pe care l-a trezit inițiativa Consiliului Județean Cluj și a Asociației Produs de Cluj de a lansa platforma online [magazinprodusdecluj.ro](http://magazinprodusdecluj.ro) - peste 100 de comenzi în doar două zile, s-a luat decizia ca livrările să aibă loc nu doar la

sfârșit de săptămână, așa cum s-a preconizat inițial, ci de două ori pe săptămână și, ulterior, zilnic. De altfel, acest interes pe care inițiativa l-a trezit printre clujeni a confirmat faptul că măsura este una extrem de bună, adaptată perioadei de criză sanitară, precum și nevoilor consumatorilor și producătorilor clujeni, deopotrivă.

În același timp, la doar o lună de la lansare, numărul de solicitări venite de la clienți din afara județului Cluj a devenit din ce în ce mai mare, astfel că, începând cu cea de-a cincea săptămână, au fost onorate comenzi și s-au făcut livrări nu doar în municipiul Cluj-Napoca și în zona metropolitană a acestuia, ci în întreaga țară.

De altfel, aflat la început de drum, doar în primele 30 de zile de la debutul proiectului a fost înregistrat un număr de cca. 500 de clienți care au lansat comenzi în magazinul online, aceștia achiziționând peste 9.000 de produse tradiționale locale, proaspete și de calitate.

Totodată, dacă în momentul demarării proiectului erau înscriși 16 producători, numărul acestora a crescut constant, astfel că, în magazinprodusdecluj.ro erau disponibile după prima lună de funcționare articole provenind de la 23 de mici fermieri și oameni de afaceri clujeni, totalizând peste 100 de locuri de muncă. În mod constant, acestora li se adăugau alții, din județ, dar și din țară.

La mai puțin de două luni de la lansare, platforma [magazinprodusdecluj.ro](http://magazinprodusdecluj.ro) și-a dublat numărul de producători, oferind clienților peste 500 de preparate alimentare, cosmetice și de îngrijire personală, precum și obiecte meșteșugărești și de artizanat. Tot la acel moment, livrarea se realiza deja la nivel național, numărul furnizorilor de produse ajungând la peste 30. De asemenea, ca o schimbare de paradigmă și din dorința de a veni atât cu o ofertă cât mai diversificată cât și de a sprijini cât mai mulți producători autentici, au început să fie acceptați și întreprinzători din alte județe învecinate, în cazul în care aveau o ofertă diferită de ceea ce exista în județ. Și-au făcut, astfel, loc produsele din trufe, țuica de Zalău și ceaiurile bio, delicatese care au adus un plus magazinului Produs de Cluj. Totodată, inițiativei i s-au alăturat numeroși tineri clujeni, care s-au lansat recent în afaceri și care au adus specialități premium, cum ar fi pâine și brânză artizanală, cidru, podoabe realizate de mână ș.a.m.d.

Dacă în prima perioadă de distribuție națională [magazinprodusdecluj.ro](http://magazinprodusdecluj.ro) a înregistrat comenzi din Cluj, București, Timișoara, Constanța, Giurgiu, Brașov, Craiova, Sibiu, Bistrița-Năsăud și Tecuci, în prezent comenzile sunt primite din întreaga țară, tot mai mulți români bucurându-se de produse autentice, direct de la producătorii locali, oferite la prețuri decente și în condiții de deplină siguranță.

La acest moment, pe platforma [magazinprodusdecluj.ro](http://magazinprodusdecluj.ro) pot fi achiziționate, în continuare, produse precum uleiuri presate la rece, dulcețuri, gemuri, siropuri și sucuri naturale, brânzeturi și produse de carmangerie tradiționale, ciocolată artizanală, vinuri, legume proaspete de sezon, produse apicole, pâine și prăjituri de casă, cosmetice bio, obiecte de artizanat etc.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

La doar patru luni de la debutul inițiativei, aceasta poate fi apreciată ca fiind mai mult decât eficace: toți cei aflați la domiciliu, în izolare, au avut posibilitatea de a achiziționa

produsele pe care și le-au dorit, extrem de facil și în condiții avantajoase. În plus, producătorii locali au reușit să evite declinul și chiar și-au consolidat afacerile, grație acestei inițiative. În plus, eficiența proiectului este incontestabilă: dincolo de costurile, infime, pe care le-a presupus crearea și mentenanța platformei online, reușita acestei inițiative nu a presupus costuri suplimentare, ci doar un efort consistent, ambiție și dăruire din partea inițiatorilor și organizatorilor. În final, succesul acestei inițiative este unul incontestabil, absolut toate părțile implicate având doar de câștigat: clienți mulțumiți că au avut acces la produse de calitate, producători care și-au salvat și chiar extins afacerile, securizând sute de locuri de muncă, Asociația Produs de Cluj și-a consolidat brandul, notorietatea și impactul regional și național, ca ambasador al Clujului. În final, comunitatea, în ansamblu, și întreaga economie locală au avut doar de câștigat de pe urma inițiativei curajoase a Consiliului Județean și a Asociației Produs de Cluj, inițiativă survenită ca răspuns la o criză majoră.

### **Lecții învățate:**

Principala lecție învățată se referă la faptul că instituțiile trebuie să fie cât mai adaptabile și să reacționeze cât mai rapid și adecvat, pentru a răspunde de o manieră optimă nevoilor beneficiarilor. Ele trebuie să dea dovadă de un nivel sporit de reziliență, să reacționeze cu rapiditate în fața situației de criză, să identifice și să implementeze prompt soluțiile cele mai capabile să vină în sprijinul clienților - beneficiarii serviciilor oferite. Doar în acest fel ele pot răspunde cu adevărat misiunii care le-a fost încredințată, de a satisface interesul general al comunității. În plus, experiența a demonstrat că inițiativa și atitudinea proactivă pot transforma o problemă majoră și o situație de criză într-o oportunitate: în cazul acesta, trecerea „peste noapte” de la clasic la online, de la distribuție locală la una națională, din spațiul fizic al piețelor și târgurilor în spațiul virtual, cu toate avantajele ce decurg de aici: economie de timp și bani, un plus de siguranță, câștigarea unor noi segmente de public-țintă și lista poate mult continua.

O altă lecție învățată este aceea că este mult mai ușor să previi decât să repari. Mai exact, decât să stea impasibil „cu mâinile în sân” și să privească cum numeroase mici afaceri locale - segmentul cel mai dinamic, activ și cel mai valoros al oricărei economii - se prăbușesc, închizându-și porțile, Consiliul Județean Cluj a acționat de o manieră anticipativă și pro-activă, reușind să evite acest scenariu sumbru.

Tot o lecție importantă a fost și aceea legată de importanța solidarității de la nivelul unei comunități, respectiv conștientizarea că nu putem să ne limităm fiecare la propriul interes egoist: ne va fi bine doar împreună sau deloc. În acest fel trebuie decriptat, de altfel, îndemnul Consiliului Județean Cluj adresat consumatorilor, de a cumpăra produse locale, sprijinind, astfel, economia județului și a regiunii.

### **Rezultate:**

După doar patru luni de implementare, inițiativa lansării acestei platforme online destinate produselor și producătorilor locali s-a dovedit a fi un adevărat succes. Într-o perioadă extrem de dificilă, marcată, în special, de izolarea la domiciliu și limitarea drastică a libertății de mișcare, mii și mii de români din toată țara au avut ocazia de a cumpăra extrem de facil, din confortul locuinței - printr-un simplu și banal clic - produse de cea mai bună calitate, la prețuri decente, direct de la producător, în condiții de deplină siguranță igienico-sanitară. În plus, platforma și afacerea au luat amploare, sute și sute

de produse fiind acum disponibile pentru a fi livrate în întreaga țară. Cel mai important însă, numeroși producători și meșteșugari locali autentici au avut ocazia de a-și salva afacerile și de a trece cu bine prin criză. Mai mult decât atât, aceștia au făcut un nou pas înainte, trecând în era comerțului digital și familiarizându-se pe deplin cu exigențele și specificul acestuia. Nu în ultimul rând, a fost pentru producătorii clujeni o nouă șansă, valorificată, de altfel, de a-și face cunoscute produsele și calitatea acestora pentru noi și noi clienți proveniți din toată țara. În final, ceea ce părea a fi o problemă serioasă atât pentru producători cât și pentru clienți și pentru întreaga economie locală s-a transformat, urmare a unei inițiative prompte și curajoase a Consiliului Județean Cluj, într-o oportunitate valorificată la maxim și o reușită deplină.

### **Linkuri:**

- <https://magazinprodusdecluj.ro/>
- <https://www.facebook.com/ProdusDeCluj>

## Consiliul Județean Harghita

### Instrumente online pentru pregătirea elevilor de clasa a VIII-a și a XII-a

#### **Instituția:**

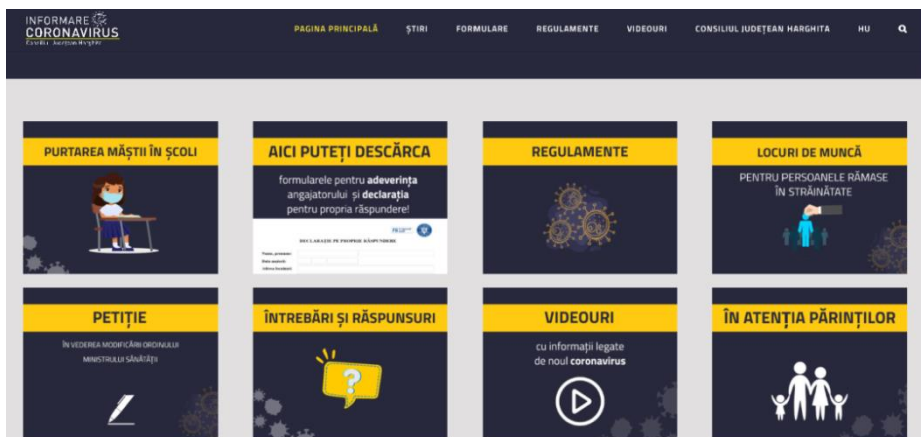
Consiliul Județean Harghita, municipiul Miercurea Ciuc

#### **Numele Bunei Practici:**

Instrumente online pentru pregătirea elevilor de clasa a VIII-a și a XII-a

#### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Odată cu apariția și răspândirea noului coronavirus, în paralel cu desfășurarea procesului de învățământ în afara claselor, educația online a câștigat teren. Chiar și în situațiile de urgență cauzate de epidemie, sistemul de învățământ trebuie să funcționeze, elevilor trebuie să li se ofere posibilitatea de a învăța, iar școlile și profesorii trebuie să se



adapteze la situațiile neașteptate.

Învățarea online a reprezentat o alternativă la metodele educaționale tradiționale, iar din cauza restricțiilor impuse de pandemie am fost nevoiți să ne gândim la abordarea altor tehnici de predare și învățare, bazate pe tehnologii și instrumente digitale.

#### **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

În vederea sprijinirii elevilor de clasa a VIII-a și a XII-a în pregătirea pentru susținerea examenului național de evaluare, respectiv cel de bacalaureat, au fost puse la dispoziția elevilor din județul Harghita două instrumente online - Suli TV, respectiv Classy Edu.

Facilitarea accesului elevilor la materialele în mediul online în vederea pregătirii pentru susținerea examenelor de evaluare națională și bacalaureat a fost principalul obiectiv al acestei inițiative. Pe lângă implicarea mai mare a elevilor, instrumentele și tehnologia digitală dezvoltă abilități de gândire critică care stau la baza dezvoltării raționamentului analitic. Rezultatele obținute sunt reflectate în rata de promovabilitate a elevilor la examenul de evaluare națională și cel de bacalaureat.

### ***Parteneriate:***

Instrumentele de învățământ online au fost inițiativa Consiliului Județean Harghita și Asociației Pedagogilor Maghiari din România, în colaborare cu inspectoratele școlare din județele Harghita și Covasna și Casa Pedagogilor Apáczai Csere János. Nu în ultimul rând, Studioul Harghita s-a ocupat cu înregistrarea materialelor în cazul emisiunilor transmise la Erdely TV.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Având în vedere că este vorba despre bune practici în domeniul învățământului, implicarea cetățenilor este una firească și de la sine înțeleasă. Începând de la întocmirea materialelor educaționale, încărcarea în mediul online și transmiterea către televiziune (cazul Suli TV), în acest proiect au fost implicați, pe lângă angajații consiliului județean și instituțiilor colaboratoare, elevii, profesorii, dar și părinții al căror rol a fost unul hotărâtor în această perioadă de mari încercări cauzate de restricțiile impuse de pandemie. Demersurile au fost în întregime bazate pe voluntariat. Participarea elevilor a fost una voluntară, neimpunându-li-se nicio obligativitate.

### ***Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

Instrumentele de învățământ online au fost dezvoltate la inițiativa Consiliului Județean Harghita și Asociației Pedagogilor Maghiari din România, în colaborare cu inspectoratele școlare din județele Harghita și Covasna și Casa Pedagogilor Apáczai Csere János. Nu în ultimul rând, Studioul Harghita s-a ocupat cu înregistrarea materialelor în cazul emisiunilor transmise la Erdely TV.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Începând din data de 30 martie au fost difuzate la televiziunea Erdely Tv o serie de materiale menite să sprijine elevii de clasa a VIII-a să se pregătească pentru evaluarea națională la disciplinele română, maghiară, matematică. Materialele video au fost realizate de Studioul Harghita din cadrul Editurii Harghita Nepe, instituție de cultură subordonată CJ Harghita și au fost difuzate de Erdely Tv în perioada 30 martie - 3 aprilie, respectiv 6-10 aprilie, în fiecare zi câte un material din cele trei materii amintite mai sus. La fiecare materie s-au pregătit câte 10 videoclipuri, care pot fi accesate și online. De asemenea, a fost redactat un caiet de lucru destinat în primul rând pregătirii pentru evaluarea națională a acelor elevi de clasa a VIII-a care nu au acces la mijloacele tehnice necesare învățământului online.

De mai mulți ani, instituția depune eforturi în vederea identificării acelor modalități prin care elevii maghiari să poată învăța mai eficient limba română și să obțină note bune la examenul de bacalaureat. Analizând rezultatele obținute în ultimii ani la examenul de bacalaureat, majoritatea absolvenților de liceu din județul Harghita nu reușesc să obțină nota de trecere la disciplina limba și literatura română, acest lucru contribuind, în mare măsură, la faptul că mulți elevi nu promovează examenul de bacalaureat. De-a lungul timpului, propunerile au fost variate și au avut în vedere, printre altele, implementarea programelor specifice, începând de la ciclul primar până la cel liceal, formarea complexă și completă a cadrelor didactice, respectiv introducerea examenului de bacalaureat diferențiat.

Consiliul Județean Harghita s-a implicat în pregătirea elevilor din clasele a XII-a la examenul de bacalaureat, la limba și literatura română prin platforma educațională ClassyEdu. Pentru primii solicitanți, consiliul județean a oferit abonament gratuit. Acest lucru a fost condiționat de înscrierea a cel puțin zece elevi din cadrul unei clase. Pentru a evita și a reduce numărul elevilor care nu promovează examenul de bacalaureat, Consiliul Județean Harghita a supus atenției directorilor și profesorilor sistemul digital ClassyEdu. Sistemul de sprijinire a învățământului digital este ușor de utilizat, oferă o nouă experiență de învățare, o cale de învățare personalizată pentru elevii, iar profesorilor le oferă posibilitatea de a dezvolta cu ușurință materiale educaționale, de a crea planuri de lecții personalizate și planuri de cursuri cu acces la conținut digital într-un cadru unificat.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Dat fiind faptul că învățarea digitală este mult mai interactivă, mai ușor de reținut și asimilat decât manualele voluminoase, nelăsând la o parte nici faptul că elevii au fost puși în fața unei provocări, neputând fi prezenți la clasă și neavând contact direct cu profesorul și metoda tradițională de predare-învățare, putem spune că instrumentele de învățare online au oferit o perspectivă mai largă și informații concret structurate, adaptate la cerințe impuse de noua situație.

### ***Lecții învățate:***

Principala lecție în cazul acestei pandemii este adaptabilitatea și necesitatea găsirii de soluții, pentru că viața merge mai departe, își urmează cursul. Învățământul a trebuit să se adapteze noilor provocări, astfel că digitalizarea acestuia, atât de necesară și adecvată procesului de globalizare este o certitudine și o oportunitate demne de luat în considerare. Instrumentele și tehnologiile digitale educaționale îi ajută pe profesori să creeze și să administreze grupuri de lucru și comunicare. Astfel, educația este mai productivă prin comunicarea continuă și dinamică.

### ***Rezultate:***

179 de elevi din clasa a VIII-a din județul Harghita nu au putut participa deloc la educația online, iar scopul nostru a fost să sprijinim elevii în procesul de învățare, dată fiind situația cauzată de răspândirea noului coronavirus, acesti scop servinu-i și inițiativa SuliTV. Caietul de lucru a fost creat pentru a sprijini și acei elevi care nu au la dispoziție internet sau ale căror resurse în acest sens sunt limitate. În acest fel, pedagogii au putut intra în contact cu elevii. În prima fază au fost tipărite 500 de bucăți în valoare de aproximativ șase mii de lei, urmând să fie tipărită încă o altă tranșă de caiete.

### ***Linkuri:***

- <http://judetulharghita.ro/>
- <https://korona.harghitemegye.ro/ro/informare-coronavirus/>



## Consiliul Județean Vrancea

### Alocarea de fonduri financiare pentru Spitalul Județean de Urgență "Sf. Pantelimon" Focșani pentru diminuarea și limitarea infectării cu virusul SARS-CoV-2

#### **Instituția:**

Consiliul Județean Vrancea, municipiul Focșani

#### **Numele Bunei Practici:**

Alocarea de fonduri financiare pentru Spitalul Județean de Urgență "Sf. Pantelimon" Focșani pentru diminuarea și limitarea infectării cu virusul SARS-CoV-2

#### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

La data de 11.03.2020, Organizația Mondială a Sănătății a declarat "Pandemie", iar la propunerea Guvernului, Președintele României a emis Decretul nr. 195/16.03.2020 privind instituirea stării de urgență pe teritoriul României.

În județul Vrancea, nu exista la acel moment niciun aparat de testare a persoanelor posibil infectate cu virusul SARS-CoV-2. Deoarece simptomele pe care le determină cel mai frecvent (febră, tuse, dificultăți în respirație) sunt asemănătoare cu ale altor boli (viroze respiratorii, gripă, alergii), sunt necesare teste de laborator care să stabilească dacă infecția SARS-CoV-2 este prezentă sau absentă. De asemenea, prin testare este posibilă evidențierea persoanelor asimptomatice care au infecția și o pot răspândi. Totodată, personalul medical nu dispunea de echipamente de protecție sau acestea nu erau suficiente, în cazul în care ar fi apărut un număr mare de pacienți infectați cu coronavirus, ce necesitau diagnostic și tratament. Totodată, era necesară asigurarea stocurilor de dezinfectanți în cantități suficiente.



Ca atare, Consiliul Județean Vrancea a decis că va suporta, din fonduri proprii, achiziționarea unui sistem destinat amplificării și detecției Real-Time PCR și a altor echipamente și materiale specifice, cu toate că Spitalul Județean de Urgență "Sf. Pantelimon" Focșani nu se află în subordinea autorității județene. Astfel, în sedinta ordinară din 30 martie 2020, prin

Hotărârea nr. 42 privind rectificarea bugetului propriu al județului pentru finanțarea Unității Administrativ Teritoriale Județul Vrancea și al instituțiilor publice de sub autoritatea Consiliului Județean Vrancea -finanțate din bugetul local, pe anul 2020, a fost alocată Spitalului Județean de Urgență "Sf. Pantelimon" Focșani suma de 11.436.000 lei.

Sumele de bani pot fi utilizate numai pentru destinațiile pentru care au fost alocate, potrivit art. 193 alin 1 din Legea nr. 95/2006, care prevede că „pentru spitalele publice din rețeaua Ministerului Sănătății, bugetele locale participă la finanțarea unor cheltuieli de administrare și funcționare, respectiv bunuri și servicii, investiții, reparații capitale, consolidare, extindere și modernizare, dotări cu echipamente medicale ale unităților sanitare publice de interes județean, în limita creditelor bugetare aprobate cu această destinație în bugetele locale”.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Obiectivul principal îl reprezintă diminuarea și limitarea infectării cu noul coronavirus (SARS-CoV-2), prin asigurarea fondurilor necesare pentru achiziționarea dotărilor și materialelor necesare.

Fondurile alocate sunt folosite pentru materialele și echipamentele contractate deja de Spitalul Județean, dar și pentru cele care se vor mai achiziționa în această perioadă de criză pandemică, astfel încât unitatea sanitară să fie pregătită pentru a trata cazurile de pacienți infestați cu noul coronavirus.

Consiliul Județean a alocat din fonduri proprii suma necesară pentru achiziționarea următoarelor echipamente medicale de către Spitalul Județean de Urgență ”Sf. Pantelimon” Focșani, în lupta cu prevenirea și tratarea Covid-19 :

- 1 sistem destinat amplificării și detecției Real-Time PCR, în vederea testării permanente a cazurilor, conform procedurilor;
- 10 aparate de ventilație mecanică;
- 10 monitoare funcții vitale;
- 10 paturi pentru terapie intensivă cu 4 motoare;
- 20 de târgi pentru transportul pacienților;
- 100 de injectomate;
- 40 de concentratoare de oxigen.

De asemenea, din fondurile alocate sunt destinate achiziționării de bunuri materiale, respectiv:

- 50 de mese pentru tratament;
- 100 de stative pentru perfuzii;
- 20 de scaune cu roți pentru transportul pacienților;
- 30.000 de halate; 50.000 de combinezoane antichimice;
- 50.000 de măști UF 3 cu pliuri;
- 10.000 de măști FFP2; 10.000 de măști FFP3;
- 286 de vizete; 100 de termometre non contact;
- 3.000 L de dezinfectant de mâini; 3.000 de dezinfectant de suprafețe.

### **Parteneriate:**

Pentru îndeplinirea obiectivului de diminuare și limitare a infectării cu noul coronavirus, s-a colaborat cu Spitalul Județean de Urgență ”Sf. Pantelimon” Focșani.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bune practice:**

Consiliul Județean Vrancea a alocat suma de 11.436.000 lei.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

De îndată ce s-a identificat nevoia de susținere financiară, Consiliul Județean Vrancea a alocat resursa financiară și asigură decontarea pe baza facturilor prezentate de Spitalul Județean de Urgență "Sf. Pantelimon" Focșani.

Autoritatea județeană a alocat suma necesară, dar folosirea Real-Time PCR-ului și a celorlalte materiale, precum și achizițiile aferente, sunt în competența spitalului județean.

### **Eficiență, eficacitate și impact:**

Achiziționarea echipamentelor și materialelor au contribuit și vor contribui substanțial la menținerea sub control a sănătății cetățenilor județului Vrancea și la limitarea riscului de contaminare, atât pentru beneficiarii de servicii, cât și pentru angajații acestei structuri, iar impactul va fi unul pe termen lung.

### **Lecții învățate:**

Considerăm că cea mai bună lecție pe care trebuie să o învățăm cu toții este că solidaritatea și luarea unor măsuri concrete și într-un timp cât mai scurt vor duce la rezultate satisfăcătoare și la limitarea consecințelor unei asemenea situații.

### **Rezultate:**

Produsele achiziționate au contribuit la protejarea sănătății personalului medical, dar și a persoanelor care au fost internate pe toate secțiile unității spitalicești. Protejând sănătatea angajaților unității medicale, ne asigurăm, în primul rând, că vom avea resursă umană, care să trateze și să ofere îngrijire în perioada pandemiei de coronavirus. Personalul medical intră în contact cu pacienții cu simptome și cu cei confirmați cu infecția Covid-19, de aceea materialele de protecție și de dezinfecție achiziționate au dus la reducerea riscului de contaminare a medicilor, asistenților și personalului auxiliar împotriva factorilor care ar putea să reprezinte un pericol de infectare. În același timp, le-a oferit siguranța și protecția psihică necesară pentru a-și putea desfășura meseria în condiții normale. Transmiterea bolii la personalul medical poate fi prevenită prin aplicarea cu strictețe a recomandărilor OMS cu privire la măsurile de control ale infecției. Echipamentele și materialele achiziționate au oferit posibilitatea îngrijirii unui număr mare de pacienți și, implicit, au avut o contribuție semnificativă în lupta împotriva noului coronavirus.

### **Referințe:**

Hotărârea nr. 42 din 30 martie 2020 privind rectificarea bugetului propriu al județului pentru finanțarea Unității Administrativ Teritoriale Județul Vrancea și al instituțiilor publice de sub autoritatea Consiliului Județean Vrancea - finanțate din bugetul local, pe anul 2020.

### **Linkuri:**

- <https://cjvrancea.ro/noutati/vizualizare/fonduri-alocate-spitalului-judetean-si-dgaspc-vrancea-pentru-lupta-impotriva-raspirarii-covid-19/>
- <https://monitoruldevrancea.ro/2020/03/30/consiliul-judetean-a-alocat-11-milioane-de-lei-spitalului-judetean-de-urgenta-sf-pantelimon-focsani/>

**Direcția Generală de Asistență Socială  
 și Protecția Copilului Sector 6, București**  
*Centrul de Zi pentru Copii cu Dizabilități Orșova - La distanță, dar aproape de tine - copiii cu dizabilități continuă terapia în sectorul 6*

**Instituția:**

**Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, București**

**Numele Bunei Practici:**



**Centrul de Zi pentru Copii cu Dizabilități Orșova - La distanță, dar aproape de tine - copiii cu dizabilități continuă terapia în sectorul 6**

**Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Centrul de Zi de Recuperare pentru Copii cu Dizabilități "Orșova" a luat naștere ca urmare a nevoii de educație timpurie a copiilor cu dizabilități, nevoii de socializare, de integrare socială și școlară. Pe de altă parte, acoperă o mare nevoie a părinților pentru suport în procesul de recuperare și reabilitare a copiilor, de psihoeducație și formare în gestionarea comportamentului dificil al copilului, în lupta acestora cu marele zid al opoziționismului. De asemenea, respingerea constantă și eliminarea din orice grup a acestei categorii de copii face și mai dificilă adaptarea socială, în primul rând, iar mai apoi adaptarea la sarcinile didactice. Un alt aspect, deloc de neglijat este faptul că, în programul celor 8 ore părinții au timp

pentru ei, pentru a se relaxa, pentru a-și rezolva liniștiți alte treburi personale sau casnice, funcționând astfel și ca un "centru-respiro".

Noua situație creată de declanșarea pandemiei de CoVid-19 a făcut ca atât beneficiarii, părinții lor, dar și personalul centrului să se confrunte cu provocări noi.

Odată cu instituirea stării de urgență și sistarea activității cu copiii în centru, activitățile directe cu beneficiarii au fost reduse la minim. Tot ceea ce construise până atunci risca să se piardă sau chiar să producă efecte negative asupra dezvoltării copiilor și familiilor acestora.

Lipsa contactului direct dintre profesioniști și beneficiari nu este o barieră ușor de trecut în cazul acestor copii care necesită o intervenție specializată. Nevoia de lucru în echipă, interesul și implicarea tuturor s-a dovedit a fi o prioritate.

Copiii cu dizabilități reprezintă o categorie vulnerabilă oricum, cu atât mai mult în perioada pandemiei, când au apărut și alte provocări. Lupta cu noua situație, percepută ca fiind periculoasă, limitarea spațiului fizic, limitarea altor libertăți, petrecerea unei

perioade mari de timp cu copiii (părinții nefiind abilitați în managerierea tuturor dificultăților generate de dizabilitate) au creat anxietate și reacții diverse din partea beneficiarilor.

Din reacțiile părinților și comunicarea cu aceștia, precum și prin colaborarea și preocuparea specialiștilor centrului s-au conturat câteva modalități de interacțiune și intervenție.

Toate cele menționate mai sus au avut ca scop continuarea activității din centru și minimalizarea efectelor negative ale izolării și întreruperii activității din cadrul centrului.

### ***Obiectivele și rezultatele preconizate:***

S-a urmărit asigurarea continuității educației, recuperării, reabilitării copiilor și consilierii părinților, prevenirea regreselor și a stagnării progreselor obținute. Activitatea terapeutică online a mai vizat menținerea achizițiilor cognitive și antrenarea abilităților de interacțiune cu mediul, consolidarea relațiilor părinți/reprezentanți legali-copil și aplanarea conflictelor părinți/reprezentanți legali și valorificarea timpului petrecut împreună. În timp, s-a ajuns la conștientizarea faptului că și familia reprezintă o parte a echipei multidisciplinare, că se poate ajunge, lucrând acasă cu copilul, la stimularea tuturor ariilor dezvoltării sale psihice. Specialiștii centrului au urmărit să ofere ajutor și suport emoțional pentru depășirea situațiilor anxiogene, să stimuleze implicarea părinților în procesul recuperării-reabilitării copiilor, responsabilizarea lor în relația cu copilul și abilitarea, pe cât posibil, a părinților pentru a putea continua intervenția specialiștilor de la distanță

### ***Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

Cei 20 de copii înscriși în cadrul Centrului de Zi de Recuperare pentru Copii cu Dizabilități "Orșova" și familiile acestora beneficiază de serviciile psihologice, intervenții educaționale și alte tipuri de terapii oferite de cei 12 specialiști. Astfel că, pentru pregătirea activității online, s-au constituit echipe, pentru fiecare copil, din care au făcut parte un psiholog, un educator și terapeutul 3C (comun tuturor copiilor). Aceștia reprezintă echipa de caz a copilului, care evaluează situația acestuia, identifică nevoile lui și ale familiei, stabilește obiectivele de recuperare/reabilitare și consiliere a copilului și familiei, precum și strategiile de intervenție, care se regăsesc în planul personalizat de intervenție, întocmit de întreaga echipă.

În perioada sitării de urgență au fost activi 12 specialiști (3 psihologi, 9 educatori, dintre care 1 educator este terapeut 3C) pentru activitatea realizată în mediul online, activitate organizată și coordonată de șeful de centru.

Echipa Centrului de Zi de Recuperare pentru Copii cu Dizabilități "Orșova" este reprezentată de oameni implicați și disponibili care acționează cu însuflețire și empatie, motivația fiind conturată, în primul rând, de relația directă cu beneficiarii. Rezervorul motivației intrinseci este alimentat din succesul, progresele copiilor și satisfacția părinților/reprezentanților legali. Fiecare este specializat în munca pe care o desfășoară și manifestă interes pentru formare continuă și perfecționare. Participă periodic la programe de instruire și formare în domeniu, atât din propria inițiativă, cât și la informarea angajatorului, studiază și caută materiale de specialitate.

Ca instrumente de comunicare s-au utilizat atât Whatsapp, cât și conferințe prin aplicația

ZOOM, mailuri, comunicări telefonice și prin sms. De asemenea, s-au folosit accesarea site-urilor și a materialelor didactice informative, atât de către specialiști, cât și de către persoanele adulte de referință care asistau copiii acasă, sub supravegherea angajaților.

Pentru a dezvolta aria cognitivă sau a limbajului, pentru a dezvolta motricitatea fină sau grosieră, părinții au putut folosi elemente din propria locuință: obiecte de bucătărie (ex: peturi pentru crearea unor trasee, legume/fructe pentru indicare, numire sau sortare pe culori, tacâmuri pentru potrivire sau asociere, paste tubulare pentru pictat și înșirat pe sfoară), piese vestimentare (ex: diferite haine pentru numirea culorilor, prinderea lor cu clești pe uscător pentru dezvoltarea pensei digitale, șosete pentru rulare sau jocuri de genul aruncat la coș, ca o minge de baschet pentru îmbunătățirea coordonării ochi-mână) etc, dar și jucării sau articole de papetărie care se găsesc în mod obișnuit în majoritatea locuințelor (minge, creioane colorate și coli, acuarele, cărți de povești).

Chiar dacă și înainte de această perioadă părinții desfășurau cu copiii activități pentru dezvoltarea autonomiei personale (îmbrăcat-dezbrăcat, spălat pe mâini, servit masa), părinții au fost susținuți prin activități specifice, pentru focalizarea atenției în mod regulat asupra acestor aspecte.

Pentru creșterea conștientizării de sine au fost propuse activități de prezentare prin intermediul unor jocuri de rol, utilizarea unor formule de salut, activități în fața oglinzii, activități de indicare și numire a părților corpului.

Au fost recomandate activități care nu presupuneau existența unor resurse speciale, ci puteau fi efectuate cu ce se afla la îndemâna părinților, în locuință: activități pentru dezvoltarea orientării spațio-temporale (să așeze diferite obiecte „în/pe/sub/în fața/în spatele”, etc) sau pentru învățarea unor noțiuni opuse (folosirea diferitelor obiecte pentru a discrimina între „mare și mic”, „închis și deschis”, „curat și murdar”, „umed și uscat” etc), activități de dans și mișcare pe muzică redată pe telefon sau computer (cântecele de copii de pe Youtube).

Materialele (planuri de lucru, fișe pentru activitățile recomandate, fișe de feedback) au fost trimise părinților ca text sau imagine prin intermediul Whatsapp. Au existat și părinți pentru care acest mod de comunicare nu a fost familiar, așa că ne-am adaptat fiecărei situații în parte, transmițând materiale prin e-mail, sms sau chiar telefonic cu toate explicațiile necesare.

## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

### **Durata**

Programul Centrului de zi pentru Copii cu dizabilități ”Orșova” se încadrează în cele 8 ore zilnic, cuprinzând toate serviciile corpunzătoare unui centru de zi pentru copii cu dizabilități.

În perioada situației de urgență, programul disponibil anunțat pentru beneficiari a fost la fel, însă a suportat modificări, în funcție de nevoile beneficiarilor. Prin urmare, durata activităților a variat, în funcție de motivația copiilor și de modul în care au reușit părinții să-i mobilizeze pe copii. În acest fel, părinții au înțeles că recuperarea și reabilitarea copiilor este un proces continuu, care nu începe și nu se termină brusc, că se realizează în ritmul copiilor, fiecare având timpul său. De asemenea, au învățat că procesul recuperării este un proces continuu, flexibil și nelimitat ca și timp.

Părinții au fost însoțiți pas cu pas în activitățile de acasă cu copiii, nefiind limitați de un interval orar.

Este de menționat faptul că timpul realizării activităților și a tuturor demersurilor de implementare a acestui program este dificil de cuantificat, întrucât, în spatele fiecărei activități propuse este o muncă de căutare, organizare, coordonare, comunicare cu echipa.



#### **Activități adaptate în perioada în care s-a lucrat online:**

În mod curent activitățile centrului se desfășurau pe parcursul a 8 ore, cuprinzând activități recreative, intervenții educaționale de educație non-formală, intervenții de terapie psihologică, de terapie 3C, de socializare, alimentație, odihnă și recreere. De asemenea, beneficiarii - părinți/reprezentanți legali erau implicați periodic în activitățile din centru, activități organizate împreună cu copiii, părinții și specialiștii centrului. Complementar, s-au implementat ședințe

de muzicoterapie și sanwork expresiv, precum și întâlniri periodice cu un animator, angajat al DGASPC sector 6, la sărbătorirea zilelor de naștere ale copiilor sau la diferite evenimente și festivități.

Începând cu 11 martie activitatea cu beneficiarii în centru s-a sistat, ca măsură a prevenirii infectării și răspândirii infecției COVID 19. Necesitatea continuării intervențiilor terapeutice și a nevoilor beneficiarilor a determinat echipa din cadrul centrului să organizeze diferite strategii de intervenție la distanță. Astfel că aceste **activități** s-au concretizat în:

- **Constituirea unui grup comun pentru comunicare prin whatsapp cu toți părinții/reprezentanții legali și cei 12 specialiști + șef centru (educatori și psihologi, terapeut 3C), precum și unui grup comun doar pentru specialiști.**

În cadrul acestor grupuri s-au transmis informații importante cu privire la activitățile propuse, sugestii și clarificări, anunțuri, dar și numeroase mesaje de suport emoțional și încurajare pentru părinți și copii.

- **Accesarea site-urilor și a materialelor didactice informative, atât de către specialiști, cât și de către persoanele adulte de referință care asistau copiii acasă, la sugestia angajaților. Părinții și persoanele adulte de referință pentru copii sunt ghidați și orientați către diferite surse și materiale informative care pot să-i ajute în realizarea activităților cu copiii. S-au utilizat atât Whatsapp, cât și conferințe prin aplicația ZOOM, mailuri, comunicări telefonice și prin sms.**
- **Întocmirea săptămânală a unui program de activități care vizează toate ariile de dezvoltare.**

În cadrul grupului de specialiști s-au discutat și s-au stabilit activități comune pentru toți copiii, activități ce erau transmise în fiecare zi de luni (pe grupul comun cu părinții). Acestea au fost detaliate în mesaje scrise, fotografii și materiale video de clarificare. Părinții au avut responsabilitatea să ofere poze, materiale video și impresii realizate în timpul lucrului efectiv cu copiii, pe același grup în fiecare zi de

vineri în intervalul orar 11:00-13:00.

- **Întocmirea și trimiterea Fișei de feedback** de către unul dintre membrii echipei psiholog/educator cu privire la calitatea realizării activităților, îndrumări și încurajări. Acest feedback a fost transmis în urma materialelor trimise de către părinți. Materialele video și fotografiile au fost vizionate de către fiecare membru al echipei, iar într-o discuție comună se stabileau concluziile care ulterior erau sintetizate într-o fișă-tipizat de feedback și transmisă părinților.  
Fișa de feedback urmărea trei direcții: apreciere pentru efort și implicare, încurajare și susținere pentru depășirea situațiilor dificile, precum și recomandări cu privire la desfășurarea optimă a activităților.
- **Terapie 3C.** Terapia 3C constă în activități psihomotrice care au ca scop conștientizarea propriului corp, coordonarea mișcărilor și stimularea concentrării atenției. Terapeutul 3C a transmis săptămânal materiale video cu exerciții motrice în ceea ce privește atât motricitatea fină, cât și motricitatea grosieră. Părinții, la rândul lor au trimis fimulețe și fotografii cu activitățile realizate de copii sub îndrumarea părinților. Ulterior, individualizat, fiecare părinte primea feedback privind intervenția.
- **Întocmirea unui program individualizat lunar și monitorizarea activităților realizate de către copii.**  
Întrucât obiectivele PPI (planului personalizat de intervenție) nu mai puteau fi îndeplinite prin intervențiile la distanță, echipa de caz a copilului a realizat un plan lunar individualizat.
- **Convorbiri telefonice săptămânale, sau ori de câte ori a fost cazul cu beneficiarii centrului.**  
Acestea au avut ca teme abordate explorarea stării fizice și emoționale, identificarea nevoilor, cum se simt părinții, copiii, dacă întâmpină dificultăți și care sunt acestea. Părinții au fost întrebați cum percep copiii situația actuală, mai ales că nu vin la centru, sunt separați de colegi, stau numai în casă, cum apreciază activitățile propuse pentru această săptămână, dacă au nevoie de clarificări. S-a realizat astfel optimizarea modului de lucru.
- **Ședințe online cu părinții.**  
S-au realizat ședințe cu părinții prin aplicația ZOOM, care au completat comunicarea prin mesaje și convorbiri telefonice și care au prevenit dezintegrarea grupului și a echipei formate dintre părinții/reprezentanții legali și specialiștii centrului. Șeful de centru a evaluat periodic situația pentru a identifica impactul intervenției la distanță prin convorbiri telefonice. Astfel s-au analizat dificultățile întâmpinate, gradul de satisfacție a beneficiarilor și calitatea comunicării dintre echipă și familie
- **Ședințe online cu angajații centrului.**  
În cadrul acestor ședințe, discuțiile au luat deseori forma intervizării pentru soluționarea problemelor particulare cazului. De asemenea, au fost discutate strategiile de intervenție și îmbunătățirea activităților online dar și propuneri pentru reluarea progresivă a activității din centru cu respectarea normelor în vigoare.
- **Întâlniri la sediul centrului educator/psiholog** pentru cazurile repartizate pentru întocmirea documentației, Fișă de monitorizare, Raport trimestrial, pentru a respecta termenele prevăzute în Ordinul 27/2019 privind standardele minime de calitate pentru centrele de zi pentru copii)
- **Intervenții online de îndrumare și coordonarea părinților în realizarea activităților propuse.**



Părinții nu au experiență și pregătire de specialitate și au nevoie de ghidare și îndrumare pentru a asigura asistență în activitățile online propuse. De aceea, specialiștii din centru i-au însoțit pas cu pas pentru suplinirea și completarea serviciilor oferite de centru. De asemenea, s-au oferit sugestii părinților privind utilizarea mijloacelor și materialelor din gospodărie care pot fi folosite ca material didactic și de intervenție. În acest fel, părinții au conștientizat multitudinea de obiective care pot fi ușor accesibile în desfășurarea activităților.

La solicitarea părinților, s-au oferit sugestii cu privire la acordarea recompensei și cu privire la comportamentele dificile ( opoziționismul copilului)

- **Vizionare, analizare, centralizare materiale video/poze, alte materiale de la părinți.**

La fiecare sfârșit de săptămână, toate materialele video, fotografiile și alte materiale trimise de părinți pentru confirmarea realizării activităților propuse au fost centralizate în foldere speciale, după ce au fost în prealabil analizate de către echipa de caz.

- **Discuții nonformale între membrii echipei de caz.**
- **Transmiterea mesajelor pe grupul comun întocmit cu părinții cu conținut de încurajare, informare, de organizare și coordonare.**

Proiectul care a luat naștere în timpul perioadei de criză, a fost rezultatul comunicării autentice și necondiționate între toți protagoniștii implicați. Reacțiile părinților și receptivitatea și disponibilitatea specialiștilor a structurat un program care s-a dovedit a fi eficient.

Activitățile propuse reprezintă concretizarea eforturilor de identificarea nevoilor în această perioadă, analiza lor și structurarea modalităților de intervenție.

Prin urmare, folosind mijloace de comunicare la distanță, precum apeluri video, telefonice, sau transmiterea de materiale prin intermediul internetului, protagoniștii acestui efort comun "s-au întâlnit" zilnic pentru a lucra în echipă și a nu pierde un timp prețios în activitatea de recuperare a copiilor.

Prin intermediul spațiului virtual, întreaga echipă a centrului a stabilit săptămânal un set de activități terapeutice pentru toți copiii și alte activități individualizate stabilite într-un plan lunar pentru fiecare copil în parte. Părinții au încercat să dea curs recomandărilor, iar specialiștii centrului au formulat sugestii, observații și încurajări transmise în scris, dar și direct, telefonic.

Nu de puține ori, părinții au apelat la psihologii centrului pentru a beneficia de consiliere și sprijin.

Astfel că, pentru cei 20 de beneficiari ai centrului și cei 12 specialiști care se ocupă de recuperarea lor, fiecare zi a reprezentat o serie de surprize, de întrebări și răspunsuri, împliniri dar și eșecuri, care te fac mai puternic și încrezător.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Intervențiile online au venit în întâmpinarea solicitărilor părinților de a nu fi singuri în procesul dificil și anevoios al susținerii și recuperării propriilor copii, în valorificarea potențialului acestora. Este ca un joc empatic între toți protagoniștii acestui proces, între

copii, familiile lor și specialiștii centrului, care au devenit persoane familiare, cu care au împărtășit experiențe și realități comune. Au avut, practic, același cadru de referință, anume lumea interioară a acestor copii, ocupînd fiecare rolul și locul potrivit în funcție de fiecare caz.

Interacțiunea online a permis și stimulat preluarea și cunoașterea beneficiarilor și de către alte echipe care nu erau repartizate cazului. Acest aspect a condus la flexibilizarea relațiilor, precum și a metodelor care au abordat cazuistica din mai multe perspective. A venit fiecare cu aportul său, ca o completare firească și potrivită ca și piesele de puzzle.

Panica și agitația generată de această criză au declanșat mecanisme de a solicita ajutor din partea părinților și strategii de a veni în tâmpinarea nevoilor beneficiarilor din partea angajaților. Astfel că a luat naștere acest proiect care a format o punte deasupra prăpastiei ce se lăsa văzută la începutul perioadei dificile. Așa s-au conturat principalele activități ce au urmat precum și modalitățile de realizare ale lor. Fiecare, părinți, copii, specialiști, s-au mobilizat și au creat ca un tot unitar, ajungându-se la rezultatele prevăzute și dorite.

Feedbackurile din partea părinților au fost pozitive, părinții susținuți, validați emoțional și copiii au reușit să continue și acasă ceea ce s-a început în cadrul programului în centru.

### **Lecții învățate:**

Munca online presupune comunicare indirectă, la distanță, iar nuanțele și aspectele subtile și particulare ale intervenției sunt mult mai dificil de transmis și de manageriat. De aceea, efortul specialiștilor și al părinților este exponențial crescut existând nevoia numeroaselor clarificări. Resursele de timp și implicarea alocată sunt mult mai mari, pentru efecte mici. Cu toate acestea, valoarea progreselor este foarte mare. Menținerea relațiilor cu beneficiarii în această perioadă reprezintă un mare avantaj pentru evoluția pe termen lung a copiilor.

Punctele de învățare ce decurg din dinamica procesului din perioada la care ne raportăm se răsfrîng atât la nivelul părinților/reprezentanților legali ai copiilor, dar și la nivelul profesional al angajaților centrului.

Detaliind, părinții s-au confruntat cu experiențe noi, provocatoare și au înțeles că sunt parte activă și integrantă în procesul devenirii și valorificării potențialului propriului copil, că reprezintă un membru important în echipa multidisciplinară. Criza pandemică i-a făcut să conștientizeze că, în primul rând, copilul trăiește în familie și oricând pot apărea situații de restricționare socială, astfel că ei reprezintă pionul principal în a lucra cu copilul.

De asemenea, părinții au conștientizat rolul fiecărui specialist și ce ajutor pot solicita din partea celorlalți membri ai echipei, au învățat cât de multe lucruri pot realiza în relația cu copilul și faptul că implicarea autentică poate să aducă sentimente pozitive și să consolideze relația copil-părinte/persoană de referință. Prin activitățile propuse, părinții au dobândit metode și tehnici de stimulare a copilului și de gestionare a comportamentului lor.

De asemenea, situația de criză a făcut ca echipa centrului să devină o echipă mai unită, conștientizând importanța colaborării și comunicării. Pentru toți angajații, s-a confirmat

nevoia de suport emotional al părinților; de asemenea, toți au învățat că pregătirea părinților, psihoeducația, consilierea psihologică și relația strânsă cu părinții este foarte importantă. Specialiștii centrului au dobândit pârghii de relaționare și responsabilizare a părinților. Confruntarea cu o situație nouă, dificilă a generat o reactivitate și o unicitate a manifestărilor la stimuli și contexte noi ale copiilor, fapt ce a creat dificultăți și a provocat experiențe noi. Situațiile au fost depășite prin sprijinul întregii echipe, prin cooperarea între membrii acesteia, intervizarea fiind instrumentul și resursa principală pentru depășirea situațiilor problematice.

### **Rezultate:**

Perioada stării de urgență a fost dificilă și greu de traversat pentru beneficiarii CZRCD "Orșova", atât din punct de vedere al limitării libertăților, cât și al provocărilor generate de impasul lipsei de interacțiune directă a copiilor cu colegii din centru pe care i-au perceput ca pe colegi și față de care au simțit sentimentul apartenenței la un grup. De asemenea, copiii au dezvoltat relații de atașament față de angajații centrului, relații care au reprezentat un suport și în această perioadă dificilă.

Toate acestea au reprezentat piatra de temelie a continuării relaționării și în perioada comunicării de la distanță. Relațiile de încredere și de acceptare necondiționată, precum și comunicarea empatică au făcut posibile obținerea rezultatelor în intervenția online. Astfel, a devenit posibilă continuarea intervențiilor, o parte dintre copii au înregistrat progrese, dat fiind faptul că părinții au colaborat cu specialiștii centrului, au respectat recomandările și au însoțit corespunzător copiii în procesul recuperării-reabilitării. Părinții au devenit mai responsabili și au acționat mai conștient în cadrul echipei multidisciplinare, iar relația cu beneficiarii s-a consolidat. Părinții au dobândit noi abilități de a participa la procesul dezvoltării propriului copil, s-a consolidat relația dintre copii și părinți/ reprezentanți legali, printr-o nouă valorificare a timpului petrecut împreună. De asemenea, sub îndrumarea atentă prin mediul online s-au îndeplinit activitățile propuse.

Un alt aspect deosebit de important este acela că terapia a avut loc în mediul familial, toți cei din casă fiind antrenați în acest proces și fiecare exercitând rolul său și contribuind astfel la coeziunea familiei și, implicit, la recuperarea copilului.

### **Referințe:**

[www.asistentasociala6.ro](http://www.asistentasociala6.ro)

### **Linkuri:**

- [terapia 3C.blogspot.com](http://terapia3C.blogspot.com)
- <http://www.facebook.com/groups/548178425658421/permalink/821899651619629/?sfnsn=mo>

**Direcția Generală de Asistență Socială  
și Protecția Copilului Sector 6, București**  
*Consultanță telefonică pentru toți cei care au nevoie de ea*

**Instituția:** Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, București

**Numele Bunei Practici:**

*Consultanță telefonică pentru toți cei care au nevoie de ea*



**Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Odată cu declanșarea epidemiei de coronavirus, una dintre principalele preocupări ale DGASPC Sector 6 a constat în reducerea pe cât posibil a deplasării cetățenilor la sediile instituției pentru a obține informații, a beneficia de servicii sau a depune acte și documente. În acest fel, instaurarea stării de urgență pe întreg teritoriul României, în luna martie, nu a surprins nepregătită instituția. Regulile stricte impuse de această situație au făcut ca la nivelul tuturor sediilor și centrelor din subordine să se restricționeze accesul cetățenilor și, implicit, contactul direct dintre aceștia și angajați. În acest fel, a devenit necesară implementarea de urgență a unei strategii care să promoveze mijloacele de comunicare la distanță și să asigure atât continuitatea acordării serviciilor și prestațiilor sociale atât de necesare cetățenilor, cât și consilierea tuturor persoanelor vulnerabile în raport cu situația unică declanșată de pandemia CoVid-19.

Una dintre primele măsuri luate în acest context de către Comitetul de Intervenție CoVid-19 constituit la nivelul instituției a constat în implementarea unei sistem de informare și suport prin intermediul rețelelor de telefonie, care să acopere toate necesitățile de informare rapidă a populației, de solicitare și de acordare cu maximă celeritate a unor servicii indispensabile pentru categorii sociale vulnerabile precum bătrâni, persoane aflate în regim de autoizolare, persoane cu dizabilități sau familii monoparentale. Acest serviciu urma să acopere și nevoia de consiliere și sprijin emoțional pentru multe dintre persoanele singure din sectorul 6, care simțeau nevoia de a vorbi cu cineva în condițiile restricțiilor de deplasare și a obligației de a rămâne cât mai mult timp posibil la domiciliu. De asemenea, exista o mare nevoie de a contacta un număr important de cetățeni, medici de familie, președinți de asociații de locatari, pentru a identifica atât persoanele aflate în situații limită, cât și nevoile lor cele mai urgente. Odată instituită, rețeaua de telefonie special alocată dialogului cu cetățenii a devenit o structură permanentă, care poate acoperi anumite nevoi punctuale, în funcție de context, de exemplu poate oferi cetățenilor vulnerabili informații utile în perioadele cu temperaturi caniculare.

## Obiectivele și rezultatele preconizate:

Implementarea rețelei telefonice destinate comunicării cu cetățenii și-a propus să devină o platformă rapidă și comodă de dialog între instituție și cei care au nevoie de sprijin pe durata pandemiei CoVid-19 și să acorde sprijin în timp real tuturor categoriilor sociale vulnerabile în fața noii situații. Concret, s-a urmărit atât primirea cât și efectuarea de apeluri de la și, respectiv, către persoane și familii care se confruntă cu situații dificile și au nevoie urgentă de sprijin.

În afara numerelor de telefon destinate deja cetățenilor și care funcționau deja în cadrul departamentelor specializate în acordarea de servicii sociale, precum și a numărului de urgență destinat deja situațiilor sociale limită din sector, în perioada pandemiei instituția a implementat o rețea alcătuită din două noi structuri de comunicare telefonică, una destinată **persoanelor aflate în regim de autoizolare la domiciliu**, cealaltă, căreia i-a fost alocat numărul 021.9970 urmând să primească apeluri urgente de la toți cetățenii sectorului afectați de pandemie, cu precădere **persoane în vârstă**.



**TELEFON PENTRU VÂRSTNICI**  
**021.9970**

Personale cu vârste de peste 65 de ani, fără susținători,  
cărora le facilităm procurarea alimentelor și medicamentelor  
de strictă necesitate, pot apela acest număr de telefon  
de luni până duminică, între orele 08:00 – 20:00.

DOAR pentru persoanele care au domiciliul legal pe raza Sectorului 6.

**Vă mulțumim!**

În urma informării cetățenilor sectorului 6 și popularizării acestui instrument pe toate canalele de comunicare, rețeaua telefonică urma să îndeplinească următoarele obiective:

- Oferirea de informații privind regulile de deplasare, distanțare socială, igienă și prevenire a pandemiei CoVid-19, așa cum au fost ele emise de autorități;
- Suport specific pentru persoanele aflate în carantină sau în autoizolare la domiciliu;
- Oferirea de informații privind modalitățile de accesare la distanță a serviciilor sociale acordate de instituție pe perioada pandemiei;
- Informarea apelanților cu privire la măsurile și serviciile sociale speciale, dedicate categoriilor sociale vulnerabile pe perioada pandemiei;
- Redirecționarea apelanților către alte servicii sociale competente;
- Contactarea unor entități juridice precum medici de familie sau președinți de asociații de locatari, în scopul identificării de persoane și familii vulnerabile și colaborării pentru ajutorarea lor;
- Determinarea tuturor cazurilor sociale care necesită intervenție de urgență și informarea promptă a departamentelor competente pentru a acționa în teren;
- Consiliere și suport emoțional.

În termeni generali, rezultatele s-au concretizat în atingerea în procent de 100% a acestor obiective. Nu au existat apeluri nepreluate sau cazuri de persoane care să nu fie informate și, eventual, direcționate corespunzător către servicii competente din subordine sau alte entități juridice prestatoare de servicii.

## Parteneriate:

Serviciul este oferit exclusiv de către DGASPC Sector 6.

## Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:

La nivelul implicării în comunitate, rețeaua telefonică a fost accesată de foarte mulți cetățeni care doreau să ne semnaleze situații urgente de persoane sau familii care au nevoie de ajutor, fie că e vorba de rude, de cunoscuți sau vecini. Pe lângă spiritul civic

manifestat de locuitorii sectorului 6, la această stare de fapt au contribuit și eforturile de sensibilizare și popularizare în rândul comunității a rețelei telefonice.

Având în vedere urgența situației și necesitatea de a implementa cât mai rapid și profesionist acest sistem de comunicare, au fost coopțați voluntari aflați în evidențele instituției, o resursă umană care a fost selecționată și pregătită corespunzător.

### ***Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) buneii practici:***

Rețeaua telefonică de comunicare a cuprins două linii telefonice destinate cetățenilor, una reprezentând numărul general valabil 021.9970, dedicat tuturor celor care se confruntă cu probleme legate de pandemia CoVid-19. Această linie telefonică a fost destinată în principal persoanelor vârstnice din comunitate, o categorie socială vulnerabilă și numeroasă, care ne-a apelat în număr mare. Acest departament de Call Center - 0219970 a funcționat cu un număr de 10 angajați și un voluntar, reprezentând personal de specialitate din cadrul structurilor subordonate DGASPC Sector 6, care oferă informații și îndrumare pentru toată gama de solicitări și sesizări care le sunt adresate, întreaga activitate desfășurată fiind supervizată de către un coordonator. Programul de lucru al acestei structuri a fost zilnic, de luni până duminică, între orele 08.00-20.00.

Echipa liniei telefonice dedicată persoanelor aflate în regim de autoizolare la domiciliu a fost deservită de două numere de telefon, **0319593**, care a funcționat de luni până vineri, în intervalul 08.00 - 20.00, iar sâmbăta și duminica, în intervalul 08.00 - 14.00, și numărul de telefon de urgență **0731.624.849**, care a funcționat non-stop. Echipa acetei linii telefonice a fost alcătuită din: un coordonator, un psiholog, 7 asistenți sociali care operau la telefon și 2 angajați care se ocupau cu organizarea și centralizarea în tabele a informațiilor provenite de la Comitetul pentru Situații de Urgență București sau Poliție referitoare la datele de identitate ale persoanelor din sectorul 6 aflate în regim de autoizolare la domiciliu. Toți membrii echipei au fost selectați cu atenție din rândul angajaților, pentru a corespunde atât din punct de vedere profesional, cât și psihologic, profilului de operator necesar în situația concretă dată.

La nivel logistic, cele două compartimente au fost dotate cu telefoane mobile, calculatoare și imprimante pentru colectarea, centralizarea și sintetizarea datelor prelucrate.

În paralel, a funcționat în continuare numărul de telefon în regim de urgență și au fost alocate mai multe linii telefonice pentru toate departamentele care aveau ca beneficiari categorii sociale vulnerabile etc. Toate aceste mijloace de comunicare telefonică au fost promovate în spațiul public.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Conform strategiei instituției, dezvoltarea comunicării instituției a început în anul 2004, odată cu inaugurarea paginii web [www.asistentasociala6.ro](http://www.asistentasociala6.ro), ca parte dintr-un plan ce își propunera să crească eficiența și rapiditatea acordării serviciilor prin evitarea deplasării cetățenilor la sedii. Acest program pe termen lung cuprindea și un plan de digitalizare a acordării serviciilor către populație, dar și îmbunătățirea comunicării prin intermediul liniilor telefonice.

Rețeaua telefonică destinată comunicării cu cetățenii în perioada pandemiei a fost dată în folosință în data de 12 martie 2020, cetățenii sectorului 6 fiind anunțați printr-un scurt comunicat, în aceeași zi, despre noul serviciu care le este pus la dispoziție în contextul pandemiei CoVid-19. La acest moment, au fost puse la dispoziția comunității două numere de telefon, dintre care unul non stop, destinate persoanelor aflate în regim de autoizolare la domiciliu. Cetățenii aflați în această situație erau îndemnați să se adreseze instituției atât pentru luarea în evidență, cât și pentru solicitarea de alimente, produse de igienă și medicamente, conform unei proceduri accesibile oricui prin intermediul paginii web [www.asistentasociala6.ro](http://www.asistentasociala6.ro). Numărul de telefon cu regim non stop de funcționare era deja active în cadrul Serviciului Intervenției în Regim de Urgență, fiind destinat cazurilor sociale care necesitau măsuri urgente de protecție pentru copii sau adulți.

Tot în data de 12 mai a început să funcționeze o structură aparte, destinată exclusiv contactării persoanelor și familiilor aflate în regim de izolare la domiciliu, conform dispozițiilor emise de autorități pe perioada stării de urgență. Noua structură era alcătuită din 11 persoane, toți angajați ai DGASPC Sector 6 care au trecut printr-un program ad hoc de training. Coordonatorul acestei structuri este un formator autorizat, cu vastă experiență în zona de consiliere socială.

Trainingul a vizat instruirea membrilor echipei cu privire la setul de informații pe care urmează să îl transmită persoanelor aflate în regim de autoizolare la domiciliu, familiarizarea echipei cu procedurile de lucru și tehnicile de comunicare, oferirea de suport emoțional apelărilor, rezolvarea unor situații de criză la nivel psihologic. Întreaga echipă a fost pregătită în tehnici de mediere de conflicte, soluționare a unor situații dificile, evaluarea risicului, informare și consiliere, acordare de suport emoțional, în condițiile în care nevoie de sprijin material era de multe ori devansată de unele nevoi de sprijin emoțional și rezolvarea unor stări psihice conflictuale. Foarte multe persoane au declarat că cea mai mare nevoie era aceea de a vorbi pur și simplu cu cineva.

La nivel metodologic, activitatea a fost organizată astfel încât să poată acoperi un număr de 150 de apeluri zilnic, fiecare linie telefonică fiind asigurată permanent, prin rotație, astfel încât să nu apară surmenarea datorată unui aflux prea mare de apeluri sau unor cazuri cu încărcătură emoțională deosebită. Activitatea de supervizare a funcționat în permanență, pentru a rezolva unele situații dificile, fiind organizate periodic întâlniri de lucru în cadrul cărora fiecare membru al echipei a avut ocazia de a vorbi despre propriile experiențe, dificultățile întâmpinate și, eventual, soluțiile identificate.

Programul de lucru a fost zilnic între orele 08.00-21.00, cu mențiunea că în afara acestui interval orar toate apelurile au fost direcționate către numărul de urgență care funcționează non stop.

A fost implementat un management specific situațiilor de criză, pentru a oferi tot sprijinul necesar în cazul unor situații limită apărute: sinucidere, spitalizare, decesul unui partener, atacuri de panică, sentimente de calustrofobie, izolare, furie, nemulțumire sau neputință. În toate aceste situații a fost nevoie de intervenția psihologului.

Chiar din prima zi de funcționare, această structură a contactat gospodăriile în care se găsesc persoane declarate oficial în autoizolare la domiciliu, pentru a le informa despre programul de sprijin oferit de instituție, constând din distribuirea de alimente, apă și produse igienico-sanitare în pachete standard; consultanță și suport emoțional pentru

persoanele care solicită acest tip de sprijin; programarea ridicării gunoierului, a plasării dezinfectanților și realizării informării cu privire la procedurile de dezinfectare.

Activitatea de livrare la domiciliu a fost susținută de o altă echipă alcătuită din 20 de persoane, care realizau livrarea a doua zi, în condiții de maximă siguranță.

În planul volumului de apeluri, vârful a fost înregistrat în perioada de la începutul lunii aprilie, cu aproximativ 100 de cazuri zilnic.

Informațiile privind persoanele aflate în regim de autoizolare la domiciliu din sectorul 6, ce urmau să fie contactate, erau transmise instituției de către Direcția de Sănătate Publică, Poliție sau Poliția de Frontieră, pe baza acestor informații fiind alcătuite listele cu apelați. Pe baza acestor liste se efectuau apelurile telefonice având ca prim scop confirmarea situației de autoizolare la domiciliu a persoanei sau familiei, urmată de furnizarea informațiilor esențiale privind pandemia și situația concretă în care se găsește apelantul, identificarea nevoilor urgente și referirea cazului către compartimentele competente, care acordă servicii pe teren, la domiciliul acestor persoane.

Pentru persoanele care refuzau alimentele puse la dispoziție de către instituție și nici nu aveau rude sau cunoscuți care să le poată ajuta, operatorii indicau modalități de obținere a alimentelor dorite prin intermediul firmelor de curierat specializate în acest domeniu. De asemenea, deținătorii de animale de companie care întâmpinau probleme, erau direcționați către asociații private care oferă cazare și îngrijire pentru animale.

În urma primului contact și a furnizării informațiilor necesare către persoanele apelate, de multe ori se revenea cu un alt apel telefonic peste câteva zile, sau persoana în cauză era cea care apela cu diferite nelămuriri sau probleme ce trebuiau rezolvate urgent (alimente, medicamente, situația unor animale din locuință etc).

La rândul ei, linia telefonică de tip call center 021.9970 și-a început activitatea în perioada stării de urgență, din dorința de fi aproape în primul rând de vârstnicii din comunitate și de a facilita accesul acestora la serviciile sociale, prin procurarea de alimente de bază și medicamente. Ulterior, acest proiect s-a extins și în perioada stării de alertă, în prezent oferind servicii de informare și consiliere pentru o gamă variată de solicitări și sesizări venite din partea cetățenilor sectorului 6.

Activitățile desfășurate în cadrul Departamentului Call Center constau în:  
primirea apelurilor telefonice;

- Oferirea de informații, ca răspuns la solicitările adresate în probleme care țin de activitatea diferitelor instituții publice;
- Analizarea tuturor solicitărilor și referirea acestora compartimentelor de specialitate, în vederea soluționării.
- Înregistrarea apelurilor telefonice în baza de date constituită în acest sens;
- Consemnarea modului de soluționare a cererii formulate, urmare a apelului telefonic.

Departamentul Call Center - 0219970 activează cu un număr de 10 angajați, reprezentând personal de specialitate din cadrul structurilor subordonate DGASPC Sector 6, care oferă informații și îndrumare pentru toată gama de solicitări și sesizări care le sunt adresate,



întreaga activitate desfășurată fiind supervizată de către un coordonator. Programul de lucru a fost zilnic, de luni până duminică, între orele 08.00-20.00.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Activitatea desfășurată în cadrul celor două linii telefonice a dovedit o eficiență maximă a acestui proiect, în sensul că a fost facilitată comunicarea cu toate persoanele aflate în situații limită pe perioada pandemiei, cu precădere în starea de urgență. Rețeaua a reprezentat o linie telefonică de informare și acordare de consiliere socială pentru toate categoriile de cetățeni aflați în nevoie, de pe raza sectorului 6.

Referitor la criteriul eficacității, putem considera faptul că scopul intervențiilor a fost atins, în sensul că au fost preluate cu celeritate solicitările și sesizările primite din partea cetățenilor sectorului 6 și referite compartimentelor abilitate în scopul soluționării și monitorizării lor ulterioare.

În ceea ce privește impactul acestui tip de intervenție, se poate afirma că a fost un instrument esențial de lucru în perioada în care cetățenii au stat la domiciliu, fiind permise doar contactele la distanță. În această situație, liniile telefonice au devenit unul dintre puținele instrumente de comunicare aflate la dispoziție, fiind, dintre acestea, cel mai rapid și mai apropiat relațiilor umane directe.

Un alt lucru pozitiv îl reprezintă faptul că acest tip de comunicare s-a adresat întregii categorii de cetățeni ai sectorului 6, fiind acoperită o gamă variată de nevoi ai acestui grup țintă.

În același timp, putem afirma că a crescut vizibilitatea instituției la nivelul comunității, în sensul că ni s-au adresat multe persoane care, altminteri, nu ar fi fost dispuse să se deplaseze la sedii pentru comunicarea unor probleme sociale personale sau ale altor cetățeni.

### ***Lecții învățate:***

Prin experiența cumulată de la lansarea liniilor telefonice în perioada pandemiei, putem concluziona că apelurile telefonice au fost preferate de cetățeni, acolo unde a fost cazul, în detrimentul altor mijloace de comunicare, pentru că implică un dialog rapid, în timp real, și oferă totodată senzația reconfortantă a unui contact direct, prin intermediul vocii. Au fost cazuri de persoane ieșite din autoizolare care au apelat în continuare linia telefonică pentru a cere sprijin și informații.

De asemenea, putem afirma că acest instrument de comunicare și-a dovedit eficiența, în condițiile date, în ceea ce privește serviciile de consiliere psiho-socială oferite cetățenilor. Mai mult decât atât, s-a constatat o lărgire a numărului de persoane care ne-au contactat, multe dintre ele făcând parte din categoria persoanelor educate, fără probleme sociale, care până atunci nu ne contactau aproape deloc.

La capitolul îmbunătățiri, ar fi utilă o mai bună colaborare și coordonare între instituțiile statului (DSP, Poliție, Poliția de Frontieră) în ceea ce privește comunicarea, alcătuirea și transmiterea listelor cu persoane aflate în regim de autoizolare la domiciliu.

În concluzie, în aceste condiții speciale, activitatea rețelei telefonice dedicate informării și combaterii efectelor sociale negative ale CoVid-19 în sectorul 6 a constituit o adevărată lecție de solidaritate umană și un exemplu real de bună practică la nivelul autorităților publice locale. Ea s-a adăugat celorlate mijloace de comunicare la distanță, precum email, Whatsapp, Facebook sau Zoom, prin intermediul cărora am reușit să păstrăm contactul cu cetățenii.

### **Rezultate:**

Linia telefonică destinată persoanelor aflate în regim de autoizolare la domiciliu a inițiat un total de 4.823 apeluri telefonice către 1.923 familii compuse din 3.618 persoane. Ca urmare a acestor demersuri, au fost vizitate 3.482 persoane din 1.755 familii, pentru care s-au distribuit 1.308 pachete cu hrană și aproape 8.000 de litri de apă, pe lângă produse de igienă și saci menajeri.

Linia telefonică destinată persoanelor în dificultate, în special bătrâni, a fost apelată de 3.417 persoane, dintre care 229 au solicitat sprijin privind livrarea de alimente și medicamente la domiciliu.

Au fost identificate, contactate și consiliate peste 10.000 de persoane vârstnice din comunitate.

### **Referințe:**

- [www.asistentasociala6.ro](http://www.asistentasociala6.ro)
- [www.primarie6.ro](http://www.primarie6.ro)

### **Linkuri:**

- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2801\\_autoritatile-locale-ale-sectorului-6-continua-lupta-de-prevenire-a-raspandirii-virusului---covid---19\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2801_autoritatile-locale-ale-sectorului-6-continua-lupta-de-prevenire-a-raspandirii-virusului---covid---19_pg_0.htm)
- <https://www.primarie6.ro/autoritatile-locale-ale-sectorului-6-continua-lupta-de-prevenire-a-raspandirii-virusului-covid-19/>
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2803\\_numere-de-telefon-pentru-beneficiarii-serviciilor-noastre\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2803_numere-de-telefon-pentru-beneficiarii-serviciilor-noastre_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2804\\_beneficiarii-serviciilor-sociale-din-sectorul-6-primesc-sprijin-de-urgenta\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2804_beneficiarii-serviciilor-sociale-din-sectorul-6-primesc-sprijin-de-urgenta_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2806\\_primaria-sectorului-6-sprajina-persoanele-aflate-in-regim-de-autoizolare-la-domiciliu\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2806_primaria-sectorului-6-sprajina-persoanele-aflate-in-regim-de-autoizolare-la-domiciliu_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2809\\_in-atentia-seniorilor-sectorului-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2809_in-atentia-seniorilor-sectorului-6_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2812\\_0219970---noul-numar-de-telefon-de-urgenta-dedicat-exclusiv-persoanelor-in-varsta-din-sectorul-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2812_0219970---noul-numar-de-telefon-de-urgenta-dedicat-exclusiv-persoanelor-in-varsta-din-sectorul-6_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2814\\_750-de-persoane-autoizolate-beneficiaza-de-sprajinul-dgaspc-sector-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2814_750-de-persoane-autoizolate-beneficiaza-de-sprajinul-dgaspc-sector-6_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2816\\_telefonul-varstnicului-din-sectorul-6-o-alinare-pentru-seniorii-din-comunitate\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2816_telefonul-varstnicului-din-sectorul-6-o-alinare-pentru-seniorii-din-comunitate_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2827\\_in-atentia-persoanelor-aflate-in-autoizolare-la-domiciliu\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2827_in-atentia-persoanelor-aflate-in-autoizolare-la-domiciliu_pg_0.htm)

- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2828\\_consultanta-telefonica-pentru-toti-cei-care-au-nevoie-de-eea\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2828_consultanta-telefonica-pentru-toti-cei-care-au-nevoie-de-eea_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2832\\_mii-de-apeluri-la-0219970-in-sectorul-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2832_mii-de-apeluri-la-0219970-in-sectorul-6_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2835\\_continua-consultarea-online-pentru-serviciile-sociale-din-sectorul-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2835_continua-consultarea-online-pentru-serviciile-sociale-din-sectorul-6_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2841\\_online-ul-ramane-principalul-instrument-de-comunicare-pentru-cetatenii-sectorului-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2841_online-ul-ramane-principalul-instrument-de-comunicare-pentru-cetatenii-sectorului-6_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2846\\_0219970-instrument-de-informare-si-consultanta-pentru-cetatenii-sectorului-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2846_0219970-instrument-de-informare-si-consultanta-pentru-cetatenii-sectorului-6_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2849\\_0219970---telefonul-cetatenilor-din-sectorul-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2849_0219970---telefonul-cetatenilor-din-sectorul-6_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2856\\_sprijin-pentru-mii-de-persoane-aflate-in-autoizolare-in-sectorul-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2856_sprijin-pentru-mii-de-persoane-aflate-in-autoizolare-in-sectorul-6_pg_0.htm)
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2863\\_0219970---telefonul-cetatenilor-din-sectorul-6-in-perioadele-caniculare\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2863_0219970---telefonul-cetatenilor-din-sectorul-6-in-perioadele-caniculare_pg_0.htm)

**Direcția Generală de Asistență Socială  
 și Protecția Copilului Sector 6, București**  
*Solidar Social - o masă caldă pentru persoane în nevoie  
 și cadre medicale din prima linie*

***Instituția:***

**Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, București**

***Numele Bunei Practici:***

***Solidar Social - o masă caldă pentru persoane în nevoie și cadre medicale din prima linie***

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

În contextul pandemiei de Coronavirus, au fost identificate mai multe nevoi în rândul comunității, în directă incidență cu restricțiile specifice prevederilor legale aferente stării de urgență sau constituind efecte colaterale ale perioadei dificile din punct de vedere socio-economic pe care o traversăm.

Din acest motiv, proiectul s-a adresat unei arii complexe de problematici, de la siguranța alimentară a unor categorii dezavantajate major, respectiv vârstnicii singuri izolați la domiciliu, persoanele aflate în centrele de carantină și alte persoane aflate în situații excepționale de pe raza sectorului 6, la nevoia personalului medical din prima linie de luptă din spitalele Covid bucureștene de a avea cel puțin o masă caldă pe zi, până la asigurarea unei forme de suport emoțional și material unor angajați din industria Horeca aflați în dificultate odată cu restrângerea activităților specifice.

***Obiectivele și rezultatele preconizate:***

Evoluția intracomunitară a epidemiei de SARS-CoV-2 a presupus mobilizarea unui număr tot mai însemnat de personal medical la nivelul spitalelor bucureștene. Unul dintre scopurile proiectului a fost să ușureze gărzile medicilor din spitale, extenuați de orele de muncă, oferind o masă caldă din sursă sigură. Acesta a fost motivul pentru care, de la bun început, partenerii de proiect au optat să orienteze sprijinul acordat către principalele unități spitalicești desmenate drept spitale de linie I și spitale suport.

Totodată, ca și consecință directă a prevederilor Ordonanței Militare nr. 3 din 24 martie 2020, un număr însemnat de persoane vârstnice singure și beneficiari ai altor servicii din subordinea DGASPC Sector 6, s-au aflat în imposibilitatea deplasării de la domiciliu, satisfacerea nevoilor zilnice de hrană ale acestora fiind mult îngreunată. La recomandarea departamentelor specializate, au fost selectate persoane vulnerabile din categoriile menționate, patru din cele cinci trasee de livrare zilnică fiind dedicate acestora.

În urma Ordonanței Militare nr. 1 din data de 17 martie 2020, s-a suspendat activitatea tuturor barurilor și restaurantelor, ceea ce a lăsat fără loc de muncă un număr însemnat de bucătari. Acest proiect le-a oferit șansa unora dintre aceștia să își practice meseria pentru un scop nobil și să aibă un venit în plus pe această cale, fiind în șomaj tehnic.

Apelul lansat de Chef Adrian Hădean a capacitat resurse Horeca care au contribuit decisiv la demararea și susținerea activităților de preparare a mesei calde.

### ***Parteneriate:***

Partenerul cu care DGASPC Sector 6 a demarat și implementează acest proiect este Asociația Adi Hădean, asociație înființată și condusă de Chef Adrian Hădean, câștigător al premiului Chef-ul anului în cadrul Horeca Awards 2019.

După demararea acestuia, proiectului s-au raliat diverși parteneri, persoane juridice din zona retail, un număr de 55 de donatori fiind din această categorie.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Unul din elementele de succes ale proiectului Solidar Social l-a constituit capacitatea resurselor comunitare, prin conjugarea eforturilor în cadrul unui parteneriat public-privat capabil să răspundă eficient și direct nevoilor grupurilor de beneficiari.

În perioada 01 aprilie-01 iulie, un număr de 98 de voluntari au fost implicați în activitățile din cadrul proiectului, dintre care 14 bucătari și 18 conducători auto. Ceilalți voluntari au fost implicați în activitățile de montare și ambalare a mesei calde, precum și în procesul de livrare a acesteia la beneficiari.

Unul dintre partenerii vitali ai proiectului a fost compania Autonom, care a pus la dispoziția proiectului în regim gratuit, un număr de 5 autoutilitare, pentru perioada 01 aprilie-01 iulie. Începând cu data de 1 iulie suportul logistic necesar transportului este asigurat de DGASPC Sector 6.

### ***Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

De la demararea proiectului, în cadrul acestuia au participat la activități un număr de 98 de voluntari și 40 de angajați DGASPC Sector 6. În baza unor proceduri bine delimitate și asumate de cei doi parteneri instituționali de proiect, aceștia au participat la procesul de preparare, montare, ambalare și livrare a mesei calde.

Resursele financiare necesare preparării mesei calde au fost asigurate de către Asociația Adi Hădean, prin intermediul donatorilor din zona retail. În perioada 01 aprilie - 01 iulie, a fost preparată o cantitate de aproximativ 65 tone mâncare, cu o valoare comercială de aproximativ 700.000 lei.

Resursele financiare necesare achiziționării echipamentelor de protecție a persoanelor participante, precum și a recipientilor de unică folosință utilizați pe tot parcursul derulării proceselor de preparare, montare și livrare a mesei, au fost asigurate de către DGASPC Sector 6. În perioada 01 aprilie-01 iulie au fost utilizate peste 1.600 măști de unică folosință, peste 2.000 perechi de mănuși unică folosință și peste 45.000 de caserole.

În același interval de timp, în care logistica necesară asigurării transportului a fost asigurată de către compania Autonom, au fost parcurși aproximativ 9.000 de kilometri pe traseele de livrare.

Logistica necesară desfășurării activităților de preparare și montare a mesei calde a fost asigurată la nivelul următoarelor locații

- Cantina Socială Crangași, în perioada 01 aprilie-14 aprilie;
- Fratelli Social Club, în perioada 15 aprilie-15 iunie;
- Cantina Socială Crangași, în perioada 15 iunie până la zi.

## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Implementarea acestui proiect, al cărui scop este să susțină eforturile generoase ale cadrelor medicale, să răspundă nevoilor stringente ale persoanelor vârstnice singure și să ofere bucătarilor șansa de a continua să își practice meseria, se face în baza unei convenții de colaborare încheiată la data de 27 martie 2020, prelungită în baza unui act adițional încheiat la data de 15 mai 2020, cu valabilitate până la data de 31 decembrie 2020.

Solidar Social se derulează în baza unui set de proceduri stricte asumate de parteneri, care va putea constitui un model de bună practică, disponibil tuturor celor care vor să



inițieze și dezvolte astfel de proiecte. Bucătarii voluntari gătesc mâncarea caldă în condiții de maximă igienă și siguranță, conform normelor în rigoare. Mâncarea este livrată de către personal echipat corespunzător, în condițiile prevăzute de normele reglementate în urma declarării pandemiei. Pe întreg procesul de derulare a activităților din cadrul proiectului, au fost delimitate proceduri clare de menținere a igienei,

evitare a riscului de contaminare, transport și livrare a mesei calde către beneficiari.

Deși proiectul s-a bazat în bună măsură, mai cu seamă în primele trei luni de derulare a acestuia, pe componenta de voluntariat, de la bun început s-a optat pentru delimitarea cât mai riguroasă a modalităților de acces, a circuitelor care să permită păstrarea elementelor de siguranță specifice, atât în timpul preparării mesei, cât și în etapele ulterioare, până la livrarea acesteia. Atât voluntarii, cât și angajații DGASPC Sector 6 participanți, au respectat un grafic de prezență și au asigurat continuitatea activităților funcție de disponibilitatea și abilitățile sau pregătirea specifică, acest lucru contribuind la eficientizarea timpilor de lucru.

În cadrul procesului de livrare efectivă, au fost organizate un număr de cinci trasee, dintre care unul a deservit beneficiarii cadre medicale până la data de 15 iunie, celelalte patru acoperind cazurile de la nivelul sectorului 6.

Organizarea și derularea activităților s-a realizat prin comunicarea permanentă a reprezentanților celor doi parteneri de proiect, toate deciziile majore fiind luate de comun acord, în acord cu termenii convenției de colaborare și în funcție de nevoile de moment identificate.

## **Eficiență, eficacitate și impact:**

Proiectul a avut un impact social imediat. Un număr de peste 850 de persoane - cadre medicale din spitalele bucureștene, persoane vârstnice, carantinate sau aflate în situații excepționale de pe raza sectorului 6 - au beneficiat de o masă caldă zilnic.

Inițiatorii proiectului au reacționat încă din faza incipientă a declarării stării de urgență, nerămânând insensibili la situația excepțională în care se aflau cadrele medicale din spitalele bucureștene de primă linie, ale căror zile și nopți de muncă extenuantă însemnau încă o posibilă viață salvată. De la bun început, DGASPC Sector 6 și Asociația Adi Hădean au depășit sfera intervenției locale, orientând resurse consistente în sprijinul a 580 de cadre medicale, din patru spitale bucureștene angajate activ în asistența fiecărei persoane a cărei sănătate era pusă în pericol de noul coronavirus. Conștienți de importanța muncii depuse de medici și personalul spitalicesc, de faptul că această bătălie pentru prezervarea sănătății trece dincolo de limitări de natură administrativ teritorială, precum și de faptul că în momentele dificile toți membrii comunității trebuie să fie în mod real solidari, partenerii din cadrul acestui proiect au fost cei care au oferit din data de 01 aprilie până în data de 15 iunie, o masă caldă zilnic personalului din cadrul Spitalului Matei Balș, vârful de lance al sistemului medical românesc în lupta cu SARS-CoV-2.



În ceea ce privește cazurile referite de departamentele specializate din cadrul DGASPC Sector 6, pentru o parte dintre beneficiarii proiectului, precum zeci de bătrâni singuri, simplul fapt al livrării zilnice a mesei calde a depășit sfera satisfacerii unei nevoi de bază, constituindu-se în unica punte de legătură resimțită concret de către persoana vârstnică, devenind un

element de suport emoțional valoros pe perioada stării de urgență, supusă rigorilor limitative prevăzute de lege. Respectând cu strictete normele de siguranță impuse de normativele în vigoare, voluntarii și angajații DGASPC Sector 6, implicați în procesul de livrare a mesei calde, au reușit să clădească adevărate punți către seniorii incluși în proiect, printre cazurile deosebite numărându-se și cel al unei doamne de o sută doi ani.

Un alt punct major de interes al proiectului Solidar Social l-a constituit asigurarea continuității în interacțiunea cu membrii comunității defavorizate din cartierul Giulești Sârbi, zonă în care DGASPC Sector 6 derulează un amplu și complex proiect de prevenire a abandonului școlar - Proiect Integrat Educație pentru Diversitate. Efectele suspendării temporare a activităților specific acestuia, pe perioada stării de urgență au fost estompate prin menținerea legăturii cu câteva zeci de familii din comunitatea Giulești, un număr de 90 de copii și părinți ai acestora devenind beneficiari ai proiectului Solidar Social. O serie de achiziții dobândite de acești copii, în cadrul procesului de educație informală, precum educația pentru sănătate și igienă, au putut fi valorizate, chiar în contextul limitativ impus de minima interacțiune fizică de la momentul livrării mesei calde. Totodată, faptul că părinții acestor copii, membri ai comunității defavorizate, au devenit beneficiari ai proiectului Solidar Social, nu a constituit doar o formulă de suport material în vederea depășirii situației dificile, ci a avut și rolul de a consolida legăturile

de încredere și sentimentul de apartenență la un proiect de amplă perspectivă, care are ca țintă reala coeziune social în beneficiul tuturor membrilor comunității.

Printre persoanele în situații excepționale de pe raza sectorului 6 care au fost incluse în proiect, s-au aflat și persoane sau familii cu copii cu nevoi speciale, aflate într-o dificultate economică temporară, ca efect al restricțiilor impuse de starea de urgență. Un



exemplu relevant al impactului pozitiv al proiectului, îl poate constitui cel al unei doamne care, după ce a figurat o perioadă ca și beneficiar al mesei calde zilnice, a devenit voluntar în cadrul proiectului, participând pentru o perioadă, în calitate de conducător auto, la livrarea meselor calde pe unul dintre trasee.

Nu în ultimul rând, apelul lansat de Chef Adrian Hădean și Asociația Adi Hădean, au constituit pentru un număr de aproape o sută de voluntari

oportunitatea de a descoperi resurse individuale de implicare comunitară, constituind și pentru aceștia un element de echilibru emoțional relevant pe parcursul perioadei stării de urgență.

Conjugarea eforturilor DGASPC Sector 6 și a Asociației Adi Hădean, atât din perspectiva resursei umane implicate, cât și a resurselor materiale necesare derulării proiectului, asigură continuarea acestuia până la sfârșitul anului, cu accent pe suportul acordat persoanelor aflate în nevoie de pe raza sectorului 6.

### **Lecții învățate:**

În fapt, DGASPC Sector 6 și Asociația Adi Hădean se află, de aproape patru luni, în miezul unui proiect cât se poate de concret, dovadă tangibilă a unei lecții învățate alături de Chef Adrian Hădean, la data de 19 martie 2018, cu ocazia Zilei Mondiale a Asistenței Sociale. În cadrul acțiunilor găzduite atunci la Centrul de Recreere și Dezvoltare Personală Conacul Golescu Grant, un segment anume a dorit să aducă în atenția tuturor participanților la eveniment importanța temei susținute în acel an de Federația Mondială a Asistenților Sociali și anume “promovarea comunității și dezvoltării durabile”.

Pornind de la mesajul central al unei legende răspândite în întreg spațiul european, “Supă de piatră”, cu originea uneia dintre cele mai vechi variante într-o regiune a Portugaliei, DGASPC Sector 6 l-a invitat pe Chef Adrian Hădean, la acel moment câștigătorul titlului de chef al anului 2017 Horeca, să pregătească în timpul evenimentului o ”supă de piatră” adaptată după rețeta originală, existență exclusiv în localitatea Almeirim, Portugalia. Procesul în sine al preparării a presupus co-participarea unor beneficiari din cadrul serviciilor destinate seniorilor iar supă rezultată a fost distribuită în final tuturor participanților la eveniment - peste o sută de copii din comunitatea Giulești Sârbi, invitați din zona ONG și mediul corporate, angajați proprii și nu doar aceștia, o parte din supă ajungând până la beneficiarii din cadrul adăposturilor de noapte.



Povestea lecției învățate atunci, împreună, a fost reînchegată într-o nouă dimensiune a concretului, care a însemnat proiectul Solidar Social. De data aceasta, nu un eveniment adună oameni deschiși către implicare comunitară. Ci o situație de o natură mult mai complexă, care privește în modul cel mai direct posibil viața întregii comunități.

Așa cum rezultă din însăși numele proiectului, în momentele dificile pentru societate, așa cum este perioada pe care o traversăm odată cu apariția și propagarea pandemiei Covid-19, unul din rolurile esențiale ale actorilor din zona socialului, atât instituții publice, cât și organisme private autorizate, este acela de a căuta să se ralieze unor acțiuni în beneficiul direct al categoriilor celor mai expuse din punct de vedere socio-economic. Solidaritatea socială, definită în termenii concreți ai unor proiecte comune, nu doar însumează, ci potențează capacitățile de intervenție, iar acest fapt nu face decât să aducă beneficii directe celor cărora le sunt adresate.

Proiectul derulat de DGASPC Sector 6 împreună cu Asociația Adrian Hădean prezintă premisele unei dezvoltări ulterioare dincolo de contextul unei posibile replicări a acestuia de către alți actori sociali din diverse comunități, iar această posibilă reconfigurare ar însemna în final, capacitarea cel puțin a unui segment de beneficiari într-un proces mai amplu, care să ajungă să pună în valoare și resursele individuale ale acestora.

Partenerii din cadrul proiectului solidar Social și-au manifestat deschiderea unei posibile formule de colaborare, în care un proiect de viitor și anume Banca de Alimente Sector 6, să capateze nu doar resursele unor parteneri instituționali capabili să asigure siguranța alimentară a persoanelor defavorizate, ci să constituie un spațiu de manifestare proactivă a capacităților individuale ale unor persoane aflate temporar în dificultate, dar care, prin suport în cadrul unor programe specifice, să își mărească semnificativ șansele de reinserție socială reală.

Curând, se vor împlini patru luni de când DGASPC Sector 6 și Asociația Adi Hădean, pregătesc, împreună, zi de zi, câte o “supă de piatră”. Cu și pentru comunitatea din care fac parte.

### **Rezultate:**

În intervalul 01 aprilie - 01 iulie 2020, au fost pregătite și livrate un număr de **70.000** de porții. Beneficiarii direcți ai mesei calde oferite prin intermediul proiectului au fost:

- 200 cadre medicale Spitalul Matei Bals, în perioada 01 aprilie-15 iunie;
- 20 cadre medicale Spitalul Fundeni, în perioada 16 aprilie-15 iunie;
- 280 cadre medicale Spitalul Colentina, în perioada 01 aprilie-10 aprilie;
- 80 cadre medicale Spitalul Universitar, în perioada 01 aprilie-03 aprilie;
- 70 carantinați Hotel Ambient, în perioada 06 aprilie -20 aprilie;
- peste 200 persoane defavorizate sector 6, în perioada 13 aprilie-01 iulie.

Proiectul continuă, la data de 20 iulie depășindu-se cifra de **75.000** de porții livrate.

### **Referințe:**

- Chef Adrian Hădean  
E-mail: [adihadean@gmail.com](mailto:adihadean@gmail.com)
- Asociația Adrian Hădean  
E:mail [aura@adihadean.ro](mailto:aura@adihadean.ro)

## Linkuri:

- <https://activesocial.ro>
- <https://www.mediafax.ro/coronavirus/adi-hadean-te-cheama-sa-gatesti-pentru-medici-si-batrani-de-fapt-intr-un-soi-de-necaz-suntem-cu-toti-19046589>
- <https://www.agerpres.ro/comunicate/2020/04/03/comunicat-de-presa-primaria-sectorului-6--480532>
- <https://www.primarie6.ro/chef-adrian-hadean-si-administratia-sectorului-6-dau-startul-proiectului-solidar-social/>
- <http://www.asproas.ro/asistentii-sociali-fac-echipa-cu-bucatarii-voluntari-ai-lui-adi-hadean-pentru-a-oferi-o-masa-calda-si-o-ancora-pentru-cei-afectati-de-noul-coronavirus/>
- <https://business-review.eu/helpinghands/chef-adrian-hadean-initiates-the-humanitarian-project-solidar-social-which-offers-daily-warm-meals-to-vulnerable-people-in-the-fight-against-coronavirus-209253>
- [https://www.europarl.europa.eu/europeans-against-covid19/en/adi-bucharest-155/?fbclid=IwAR078kZ3gXtDDZYNsrnsVBOMKkvOIOyBAuUk-ELBIjKugQ\\_y\\_POF-KMl62Uhttps://www.europarl.europa.eu/europeans-against-covid19/en/adi-bucharest-155/?fbclid=IwAR078kZ3gXtDDZYNsrnsVBOMKkvOIOyBAuUk-ELBIjKugQ\\_y\\_POF-KMl62U](https://www.europarl.europa.eu/europeans-against-covid19/en/adi-bucharest-155/?fbclid=IwAR078kZ3gXtDDZYNsrnsVBOMKkvOIOyBAuUk-ELBIjKugQ_y_POF-KMl62Uhttps://www.europarl.europa.eu/europeans-against-covid19/en/adi-bucharest-155/?fbclid=IwAR078kZ3gXtDDZYNsrnsVBOMKkvOIOyBAuUk-ELBIjKugQ_y_POF-KMl62U)
- <https://www.trendshrb.ro/stiri/chef-adrian-hadean-laneaza-proiectul-umanitar-solidar-social/>
- <https://www.restograf.ro/meet-the-chef-adi-hadean-solidar-social-lupta-coronavirus/>
- <https://www.rfi.ro/social-120288-adi-hadean-gateste-pentru-personalul-medical-care-lupta-prima-linie-impotriva>
- <https://www.penny.ro/pagina/proiecte-comunitati>
- <https://protvplus.ro/emisiuni/vorbeste-lumea/clip/24935-adrian-hadean-prepara-mancare-pentru-medicii-din-prima-linie>
- <https://business-review.eu/helpinghands/chef-adi-hadean-extends-the-humanitarian-project-solidar-social-until-the-end-of-the-year-providing-warm-meals-to-the-vulnerable-people-in-bucharest-211186>
- [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2829\\_solidar-social---copiii-din-giulesti-sarbi-nu-au-fost-uitati\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2829_solidar-social---copiii-din-giulesti-sarbi-nu-au-fost-uitati_pg_0.htm)
- <https://finand.ro/81324/chef-adi-hadean-extends-the-humanitarian-project-solidar-social-until-the-end-of-the-year-providing-warm-meals-to-the-vulnerable-people-in-bucharest/>
- <https://www.revistabiz.ro/chef-adrian-hadean-extinde-campania-solidar-social/>
- <https://republica.ro/adi-hadean-zcel-mai-important-este-sa-ramanem-solidari-vor-veni-luni-foarte-grele-pentru-industria-ospitalitatii>

**Direcția Generală de Asistență Socială  
și Protecția Copilului Sector 2, București**  
*Telefonul Vârstnicului*

**Instituția:**

**Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2, București**

PRIMĂRIA SECTOR 2  
DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI

**SOLIDARITATE PENTRU OAMENI!**

**SPRIJIN PENTRU  
VÂRSTNICII DE PESTE  
65 DE ANI**

 - medicamente -  
- alimente -  
 - produse de igienă -

**031-9798 !**

Primăria Sectorului 2, prin Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului,  
va prelua cazurile sesizate de persoanele vârstnice fără  
susținători legali, pe perioada carantinei de la nivel  
național, pentru a-i sprijini cu  
alimente, medicamente și produse de igienă.

<http://www.social2.ro/info-covid-19/>

**Numele Bunei Practici:**  
*Telefonul Vârstnicului*

**Expunerea principalei probleme  
identificate prin raportare la  
nevoile beneficiarilor:**

La nivelul Sectorului 2, cu o populație cu peste 350.000 de locuitori, au fost identificate peste 75.000 de persoane vârstnice, cu vârsta peste 65 de ani, dintre care aproximativ 500 se aflau în evidența DGASPC Sector 2.

Lipsa de informare, izolarea, cu atât mai mult în context de pandemie, fac persoanele în vârstă să nu știe unde și la cine să apeleze, devenind astfel mai

vulnerabile, ducând la marginalizarea și excluderea socială. Pe lângă problemele financiare și cele medicale, categoria de populație cu vârsta de peste 65 ani întâmpină două mari probleme: singurătatea și accesul limitat la informație. Acestea fiind cauzate atât de fenomenele sociale de izolare și discriminare a persoanelor vârstnice, cât și de migrația accentuată din ultimii ani a familiilor tinere. 1 din 2 vârstnici sunt afectați de singurătate, sentiment ce conduce la efecte negative asupra sănătății fizice, psihice și a calității vieții acestora.

Înțelegerea nevoilor cu care se confruntă vârstnicii și a impactului pe care serviciile sociale actuale îl au în viața lor ne ajută să identificăm măsuri de intervenție cu efecte pozitive asupra calității vieții acestora, promovând demnitatea la o vârstă înaintată.

Din solidaritate pentru acestea, ținând cont de prevederile art. 8 din Ordonanța militară nr. 2/21.03.2020 privind măsuri de prevenire a răspândirii COVID-19, precum și ale art. 2 din Ordonanța militară nr. 3/24.03.2020 privind măsuri de prevenire a răspândirii COVID-19, Primăria Sectorului 2 prin DGASPC Sector 2 a venit în sprijinul persoanelor singure și a celor lipsite de sprijin cu vârsta peste 65 de ani cu domiciliul și reședința pe raza administrativ teritorială a sectorului 2 prin înființarea unei linii telefonice dedicate, respectiv „Telefonul Vârstnicului”.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

**Obiectiv general:** scăderea riscurilor generate de expunerea persoanelor vârstnice la mediul social în contextul instituirii carantinei la nivel național în toată această perioadă, dar și diminuarea sentimentului de excluziune socială a acestora.

**Obiectivul specific 1:** Asigurarea măsurilor de asistență socială pentru persoanele vârstnice singure și a celor lipsite de sprijin aflate în evidența DGASPC Sector 2 prin acordarea unor pachete cu alimente de bază.

**Obiectivul specific 2:** Asigurarea măsurilor de asistență socială pentru persoanele vârstnice singure și a celor lipsite de sprijin cu domiciliul sau reședința pe raza administrativ teritorială a sectorului 2 prin efectuarea de cumpărături constând în alimente și medicamente de strictă necesitate.

**Obiectivul specific 3:** Asigurarea măsurilor de asistență socială pentru persoanele vârstnice cu domiciliul sau reședința pe raza administrativ teritorială a sectorului 2 prin acordarea de servicii de consiliere psihologică și medicală.

### **Rezultate obținute pe cele 3 obiective specifice:**

<b>OS1</b>	<b>OS2</b>	<b>OS3</b>
Un număr de 1500 persoane vârstnice au fost sprijinite prin acordarea de pachete cu produse alimentare	Un număr de 43 persoane vârstnice au fost sprijinite prin efectuarea de cumpărături	Un număr de peste 1700 de persoane vârstnice au apelat la „Telefonul Vârstnicului”, dintre care 326 au fost sprijinite prin acordarea unor servicii de consiliere psihologică (suport emoțional) și consiliere medicală

### **Parteneriate:**

În vederea realizării Obiectivului Specific 1, DGASPC Sector 2 a încheiat cu Protoieria Sector II Capitală convenția de colaborare nr. 343/51028/03.04.2020, având drept obiect colaborarea părților pentru o perioadă de 6 luni în vederea desfășurării de acțiuni umanitare și filantropice pentru sprijinirea persoanelor vârstnice de pe raza Sectorului 2, lipsite de sprijin, cu domiciliul și/sau reședința pe raza administrativ teritorială a sectorului 2. Parteneriatul cu Protoieria a ajutat la promovarea „Telefonului Vârstnicului”, în rândul enoriașilor din comunitate, dar și la atingerea obiectivului specific 1.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

În vederea realizării Obiectivului Specific 1, DGASPC Sector 2 a răspuns pozitiv la toate inițiativele persoanelor din comunitate care și-au exprimat dorința de a veni în sprijinul persoanelor vârstnice în perioada stării de urgență și în acest sens au asigurat alături de angajații DGASPC Sector 2 distribuția de pachete cu produse alimentare.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bune practice:**

#### **Resurse umane și materiale**

Responsabili dispecerat: 10 salariați ai DGASPC Sector 2 (5 titulari și 5 suplinitori) care au asigurat activitățile de preluare a apelurilor telefonice sau de anchete sociale.

Resurse materiale: linie telefonică care a funcționat ca un dispecerat 12 ore/zi putând prelua până la 15 apeluri simultan.

Responsabili distribuție: 5 șoferi salariați ai DGASPC Sector 2, 10 salariați ai DGASPC Sector 2 (5 titulari și 5 suplinitori) care au asigurat activitățile de livrare a pachetelor cu produse alimentare la domiciliul persoanelor vârstnice aflate în nevoie.

Resurse materiale: 5 mașini pentru transportul pachetelor

Responsabili cumpărături constând în alimente de strictă necesitate și în produse farmaceutice și dispozitive medicale de strictă necesitate: 10 salariați ai DGASPC Sector 2.

Responsabili de consiliere psihologică: 2 psihologi salariați ai DGASPC Sector 2.

1 medic al DGASPC Sector 2 a asigurat activitățile de consiliere medicală prin telefon, a menținut legătura cu medicii de familie și a asigurat activități de educație pentru sănătate.

1 asistent social a asigurat alte activități specifice.

La toate acestea s-au adăugat și resursele umane și logistice ale Protoieriei și ale cetățenilor implicați ca voluntari.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Ținând cont de prevederile art. 8 din Ordonanța militară nr. 2/21.03.2020 privind măsuri de prevenire a răspândirii COVID-19, precum și ale art. 2 din Ordonanța militară nr. 3/24.03.2020 privind măsuri de prevenire a răspândirii COVID-19, Primăria Sectorului 2, prin DGASPC Sector 2 a venit în sprijinul persoanelor singure și a celor lipsite de sprijin cu vârsta peste 65 de ani cu domiciliul și reședința pe raza administrativ teritorială a Sectorului 2 cu un program de sprijin prin înființarea unei linii telefonice, „Telefonul Vârstnicului”, dedicată acestora începând cu 27.03.2020 până la ridicarea stării de urgență.

În toată această perioadă, „Telefonul Vârstnicului” a identificat în timp real nevoile urgente exprimate de vârstnici. În urma apelurilor primite au fost relevate probleme cu care se confruntă vârstnicii și importanța serviciilor sociale dedicate acestora, care răspund unor nevoi existențiale care nu se opresc odată cu ieșirea din starea de urgență. În contextul pandemiei, am observat că s-au accentuat sentimentele de izolare, de neputință sau de inutilitate. Stările predominante au fost cele de disconfort, anxietate sau deprimare, dar și acutizarea simptomelor specifice tulburărilor pre-existente. Din observațiile și evaluările efectuate de către personalul specializat al instituției noastre a reieșit faptul că persoanele vârstnice se confruntă din punct de vedere socio-emoțional cu o serie de probleme majore. „Telefonul Vârstnicului” a venit în întâmpinarea nevoilor persoanelor vârstnice prin informare, consiliere, sprijin practic sau emoțional, contribuind la creșterea calității vieții acestora, motiv pentru care linia telefonică funcționează și la această dată.

În perioada în care la nivelul României a fost decretată stare de urgență, la „Telefonul Vârstnicului” au fost înregistrate peste 1.700 de apeluri telefonice. Dintre acestea, 328 de apeluri au fost venite de la persoane vârstnice care se confruntau cu diverse probleme de natură socio-economică ori medicală și care solicitau sprijin din partea DGASPC Sector 2. Principalele motive pentru care cei mai mulți dintre aceștia au apelat linia specială au fost despre cum pot să obțină ajutor material, cum ar fi alimente, medicamente, produse de igienă, informații utile referitoare la servicii publice în perioada pandemiei,

cumpărături livrate acasă, îngrijire și sprijin practic la domiciliu, dar și informații medicale și consiliere psihologică prin telefon.

De asemenea, un număr semnificativ de apeluri au fost reveniri de la persoanele care apelau la "Telefonul Vârstnicului" solicitând punctual soluții la diferitele probleme pe care le-au avut la un moment dat în această perioadă. Totodată, operatorii liniei telefonice, bine pregătiți, cu abilități empatică și de comunicare au revenit săptămânal, uneori zilnic, cu telefon la unele persoane vârstnice singure care nu puneau pe primul loc nevoile practice, ci pe cele emoționale.

Un număr semnificativ de apeluri au fost venite de la persoane singure care nu solicitau nimic, însă doreau să primească asigurări că pe viitor, dacă va fi nevoie de ajutor, vor exista oameni la care să apeleze.

În ceea ce privește achiziționarea produselor și livrarea acestora, pe toată perioada instituirii stării de urgență la nivel național, Primăria Sectorului 2 a achiziționat produse pentru constituirea unui număr de aproximativ 1.500 pachete de alimente de bază care au fost distribuite prin intermediul DGASPC Sector 2 către un număr de 1.500 persoane vârstnice singure sau lipsite de sprijin.

Continutul unui pachet cu produse alimentare de strictă necesitate:

Nr. Crt.	Produs alimentar	Cantitate
1	Făină	3000 g
2	Mălai	3000 g
3	Paste făinoase( mixt)	2000 g
4	Orez	3000 g
5	Fasole boabe uscată	2000 g
6	Conserve de legume - Mazăre verde boabe	2 buc. - max. 800 gr
7	Conserve de legume - Spanac în apă	2 buc.- max. 720 gr.
8	Conserve de legume - Ciuperci conservate	2 buc.- max. 425 gr.
9	Compot de caise	2 buc./ 720 ml
10	Compot de vișine	2 buc./ 720 ml
11	Compot de piersici	2 buc./ 720 ml
12	Ulei	1000 ml
13	Zahăr	1000 gr
14	Conservă carne vită	3 buc. -300 gr
15	Conservă carne porc	3 buc. -300 gr
16	Conservă de pate ficat pui	4 buc. - 200 gr
17	Conservă de pește	4 buc.- 170 gr
18	Biscuiți	10 buc.- 100 gr
19	Pasta de tomate	2 buc. - 720 gr.

În ceea ce privește activitatea de dispecerat, operatorii telefonici au preluat toate apelurile și au dispus la verificarea solicitanților în baza de date cu persoanele vârstnice din sector. Ulterior acestei verificări au operat în baza de date fiecare solicitare, iar cazurile au fost semnalate responsabililor, în funcție de tipul solicitării (pachete, cumpărături, consiliere psihologică și medicală).

În situațiile în care a fost necesar, operatorii telefonici au efectuat anchete sociale telefonice.

Totodată operatorii liniei telefonice au menținut legătura cu președinții asociațiilor de proprietari, precum și cu cabinetele medicale de familie pentru a promova serviciile oferite prin intermediul acesteia.

Toate solicitările privind acordarea de pachete cu produse alimentare de bază au fost preluate de responsabilii de distribuție care au procedat la livrarea acestora la domiciliul vârstnicilor având la dispoziție mașini pentru transport.

Toate solicitările privind efectuarea de cumpărături constând în alimente sau produse farmaceutice și dispozitive medicale de strictă necesitate au fost preluate de responsabilii desemnați pentru realizarea acestor activități. Deplasarea la domiciliul solicitanților s-a realizat doar cu o notificare telefonică prealabilă, ocazie cu care pentru fiecare solicitant s-a completat o listă cu produsele solicitate. Ulterior, responsabilii s-au deplasat la domiciliul solicitanților și au preluat sumele necesare pentru achiziționarea produselor de strictă necesitate. Responsabilii de cumpărături constând în produse farmaceutice de strictă necesitate au efectuat deplasări și la medicul de familie în vederea ridicării rețetelor medicale.

Pentru a împiedica îmbolnăvirea și răspândirea virusului, responsabilii de cumpărături au purtat echipamente adecvate de protecție constând în combinezoane, măști, mănuși. Bani au fost predați în plicuri, iar produsele achiziționate au fost lăsate la ușă, protejând astfel beneficiarii care și așa fac parte din categoria de persoane vulnerabile cu grad mare de infectare.

În ceea ce privește solicitările privind acordarea de servicii de consiliere psihologică și medicală, acestea au fost preluate de responsabilul de consiliere psihologică care a desemnat un psiholog sau, după caz, un medic pentru realizarea acestor activități.

Serviciile de consiliere psihologică și medicală au fost acordate prin telefon, iar frecvența cu care s-au derulat etapele consilierii a fost stabilită în funcție de nevoile identificate. Un număr semnificativ de apeluri a fost înregistrat din partea rudelor plecate din localitate sau din țară, care doreau ca părinții sau bunicii lor să știe de serviciile oferite de autorități prin intermediul „Telefonului Vârstnicului”.

Concluzionând problemele cu care a venit la pachet epidemia, apar și situații în care omenia și empatia arată că nu este totul pierdut în societatea noastră. „Telefonul Vârstnicului” s-a implicat în ajutorul persoanelor vârstnice ca aceștia să nu aibă motiv să iasă din casă, iar angajații DGASPC Sector 2 și voluntarii au făcut tot ce a fost necesar să le livreze la ușă produsele solicitate.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Având în vedere faptul că prin intermediul „Telefonului Vârstnicului” au fost identificate mai multe nevoi ale persoanelor vârstnice, funcționabilitatea acestuia s-a prelungit și pe perioada stării de alertă, operatorii noștri oferind servicii de consiliere psihologică, medicală, suport emoțional și facilitarea cumpărăturilor la domiciliu.

Pentru a îndeplini obiectivele propuse, fără costuri suplimentare pentru instituție, în perioada în care la nivelul României a fost decretată stare de urgență, au fost alocate resurse umane din personalul centrelor de zi ale DGASPC Sector 2 a căror activitate a fost suspendată temporar.

În ceea ce privește eficacitatea, „Telefonul Vârstnicului” a identificat în timp real nevoile urgente exprimate de vârstnici. În acest context au fost implicate resursele umane și logistice din parteneriatul cu Protoieria și ale cetățenilor implicați ca voluntari.

### **Lecții învățate:**

Procedura de lucru a fost stabilită înainte de demararea activității propriu-zise, fapt ce a dus la o bună înțelegere a sarcinilor, precum și la buna desfășurare a activităților în vederea atingerii obiectivelor propuse.

Deschidere către colaborări și parteneriate, astfel că, pentru îndeplinirea unor obiective, valorificarea resurselor comunitare este foarte importantă.

Din conversațiile telefonice a reieșit faptul că o voce caldă și înțelegătoare le-a oferit unor persoane vârstnice totul, dându-le o stare de liniște și încredere prin faptul că autoritățile locale le sunt alături. Dincolo de furnizarea de servicii, important este modul în care se comunică cu beneficiarul.

Din colaborarea permanentă, atât telefonică, cât și din mediul online cu părțile implicate a reieșit faptul că „un om poate să fie un element foarte important într-o echipă, dar un om nu poate face o echipă!”

Fiecare lecție învățată în situația de pandemie reprezintă o soluție pentru o eventuală problemă.

### **Rezultate:**

Începând cu data la care la nivelul României a fost decretată stare de urgență, din totalul de 1.700 de apeluri unice la „Telefonul Vârstnicului”, 1.500 de persoane vârstnice fără susținători sau altă formă de ajutor, aflate în evidența Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 au beneficiat de sprijin alimentar prin distribuirea la domiciliu a unui pachet cu alimente de bază achiziționat de către Primăria Sectorului 2.

Numărul persoanelor vârstnice care au beneficiat de sprijin alimentar prin distribuirea la domiciliu a unei mese calde săptămânal a fost de 150.

102 persoane vârstnice singure și lipsite de sprijin aflate în evidența DGASPC Sector 2, care au solicitat ajutor prin intermediul „Telefonului Vârstnicului”, au fost sprijinite prin acordare de pachete alimentare din donații.

65 de persoane vârstnice au beneficiat de îngrijire la domiciliu.

Numărul persoanelor vârstnice care au solicitat și primit ajutor prin procurarea alimentelor și medicamentelor necesare pe banii lor, ori pentru deplasare la medicul de familie pentru ridicarea rețetei medicale a fost de 43.

De asemenea, 11 persoane aflate în autoizolare (persoane care s-au întors din zonele afectate sau au avut contact direct cu persoane confirmate cu COVID-19).

### **Referințe:**

B365.RO. BUCUREȘTI ZI DE ZI

### **Linkuri:**

- <https://www.social2.ro/>
- [https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=2966807483369802&id=585725278144713](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=2966807483369802&id=585725278144713)



# Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului a Județului Suceava Platforma on-line Info COVID 19

## Instituția:

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului a județului Suceava, municipiul Suceava

## Numele Bunei Practici:

Platforma on-line Info COVID 19

The screenshot shows the website of the Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Suceava. The header includes the organization's name and logo, along with contact information: BULEVARDUL GEORGE ENESCU NR. 16, SUCEAVA, 08:00 - 16:30, 0330 401 067. The main navigation menu includes: ACASA, INSTITUȚIE, SERVICII SOCIALE, PROIECTE, ACTIVITĂȚI, LEGISLAȚIE, UTILE, INFORMAȚII DE INTERES PUBLIC, CONTACT. A specific section for COVID-19 is highlighted, titled 'COVID-19 | MĂSURI INTERNE D.G.A.S.P.C SUCEAVA'. Under this section, there is a 'DOCUMENTE' list with three items: 'PLAN DE MASURI DGASPC SUCEAVA', 'DISPOZITIE METODOLOGICA 6921 DIN 12.03.2020 - COVID-19', and 'COMUNICAT DGASPC SUCEAVA'. To the right of the document list are two informational graphics: one titled 'CORONAVIRUS (COVID 19) campanie de informare și prevenție' and another titled 'CUM SĂ FII BINE PROTEJAT DE INFECȚIA CU NOUL CORONAVIRUS (COVID-19)'.

## Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:

De la începutul lunii martie, odată cu instaurarea stării de urgență la nivelul întregii țări, am inițiat pe pagina DGASPC Suceava, o secțiune dedicată informațiilor legate de situația creată de pericolul infectării cu COVID 19, deoarece suntem o instituție care oferim servicii de asistență socială la nivelul întregului județ.

Astfel, am identificat nevoia beneficiarilor serviciilor noastre de a avea acces la informații direct de la sursă, cu privire la modul în care pot accesa serviciile noastre, în ce condiții pot ține legătura cu copiii sau rudele internate în centrele noastre rezidențiale, care sunt condițiile eliberării certificatelor de handicap, dar și recomandările cuprinse în planul de măsuri de la nivelul instituției noastre, precum și modul în care fiecare persoană se poate proteja de infecția cu COVID 19.

Totodată, această secțiune cuprinde și un link către Ministerul Muncii și Protecției Sociale/ANDPDCA, pentru a veni în sprijinul celor interesați cu mai multe informații legate de măsuri, recomandări, dispoziții, dar și alte linkuri utile (<http://andpdca.gov.ro/w/info-covid-19-2>)

Linkul instituției noastre (<http://dgaspcsv.ro/>) precum și toate anunțurile, afișele și informațiile importante au fost transmise pe email către massmedia suceveană, dar și tuturor serviciilor din structura Direcției, precum și primăriilor, cu rugămintea de a informa publicul larg cu privire la modul în care pot accesa serviciile noastre, evitând deplasările inutile.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Obiectivele preconizate:

- Informarea corectă a beneficiarilor serviciilor DGASPC Suceava;
- Comunicarea eficientă și rapidă prin mijloace online, a măsurilor luate la nivelul DGASPC Suceava, pentru limitarea răspândirii infecției cu COVID 19;
- Continuarea activității serviciilor sociale și acordarea drepturilor cuvenite persoanelor cu dizabilități (evaluarea prin mijloace video și transmiterea dosarelor de handicap/certificatelor de handicap/biletelor de transport etc prin poștă, email sau cu sprijinul SPAS-urilor-Serviciilor Publice de Asistență Socială- de la nivelul primăriilor) evitându-se deplasarea persoanelor și copiilor cu dizabilități la sediul DGASPC Suceava;
- Preluarea, analizarea și instrumentarea cazurilor de urgență, a sesizărilor și solicitărilor adresate serviciilor de specialitate, cu sprijinul important al SPAS-urilor de la nivelul primăriilor.

Rezultate:

- O comunicare eficientă și permanentă cu instituțiile partenere și cu beneficiarii serviciilor noastre;
- Parteneriat viabil cu toate instituțiile implicate;
- Evitarea deplasărilor inutile din partea beneficiarilor și a contactelor directe;
- Rezolvarea eficientă, prin parteneriat, a sesizărilor, cererilor și solicitărilor adresate instituției noastre;
- Consilierea online (telefonică, watshapp sau prin rețelele de socializare) și identificarea de soluții pentru persoanelor care au trecut prin perioade dificile sau traumatizante legate de efectele generate de starea de urgență.

### **Parteneriate:**

- Consiliul Județean Suceava
- Instituția Prefectului a județului Suceava
- ISU Suceava
- Comitetul pentru Situații de Urgență Suceava
- DSP Suceava
- Spitalul Județean de Urgență "Sfântul Ioan cel Nou" Suceava
- Crucea Roșie Română
- Direcția de Asistență Socială -Primăria Suceava
- SPAS-urile de la nivelul primăriilor din municipii, orașe și comune din județul Suceava
- Massmedia suceveană
- Digitalbirotics Suceava
- ONG-uri de la nivelul județului
- Firme și societăți private

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Au fost cetățeni care ne-au sunat și ne-au întrebat cum pot ajuta și care au venit în sprijinul persoanelor în vârstă și cu dizabilități, blocați în case, fără posibilitatea de a se aproviziona. Colegi din instituție s-au oferit să coordoneze voluntar activitatea centrelor rezidențiale intrate în carantină.

De asemenea, au fost voluntari care s-au oferit să lucreze alături de angajații DGASPC în centrele rezidențiale ale instituției din județ, care au fost declarate focar, carantinate. Fiind cadre medicale, au fost pregătiți de către ONG-urile partenere pentru a putea accesa posturi de specialitate, fără concurs, pe perioadă determinată, în cadrul acestor centre. Totodată, voluntari s-au oferit să ducă cadouri copiilor izolați în centrele de plasament, în case și apartamente, în preajma sărbătorilor pascale.

### ***Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

Resurse umane și logistice interne, fără costuri suplimentare.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

În contextul situației de urgență și al măsurilor impuse la nivel național de prevenire a infectării cu CORONAVIRUS, la nivelul DGASPC Suceava s-au luat următoarele măsuri preventive:

S-a dispus, începând cu 26.02.2020, luarea tuturor măsurilor de igienă strictă, de limitare a vizitelor în cadrul centrelor, dar și de evitare a deplasărilor, participărilor la evenimente, excursii etc., în vederea protejării beneficiarilor din centrele de copii și de adulți, dar și din rețeaua de asistenți maternali, precum și în cadrul familiilor de plasament.

La nivelul DGASPC Suceava au fost achiziționate și puse la dispoziția personalului DGASPC Suceava și a beneficiarilor din cadrul centrelor de copii și adulți, materiale dezinfectante pe bază de clor sau alcool, precum și măști de protecție.

Din data de 16 martie 2020, se efectuează Triajul epidemiologic (*luarea temperaturii la intrarea în tură și declarația pe propria răspundere*) tuturor angajaților DGASPC Suceava, zilnic, la prezentarea la serviciu sau intrarea în tură, pentru a preveni intrarea în tură a angajaților care prezintă simptome specifice COVID-19, în vederea protejării beneficiarilor. În același timp, din aceeași dată, beneficiarii sunt monitorizați și li se ia temperatura zilnic, dimineața și seara, datele fiind trecute într-un registru special, tocmai pentru a urmări evoluția stării de sănătate și depistarea precoce a oricăror simptome.

Fiecare serviciu rezidențial are afișat la loc vizibil, pe lângă dispoziții și afișe cu prevenirea infectării cu CORONAVIRUS, o listă cu numere de urgență ale principalelor instituții care pot interveni în cazul unei situații de infectare cu COVID-19 (DSP, medic familie, poliție etc.).

Pe site-ul DGASPC Suceava a fost înființată o secțiune specială cu privire la COVID -19 și măsurile întreprinse în acest sens (<http://dgaspcsv.ro/info-covid-19/>), unde poate fi accesat un link special dedicat COVID 19, care conduce la site-ul ANDPDCA, ce conține cele mai noi informații cu privire la măsurile luate la nivelul întregii țări.

În contextul apariției Ordonanței Militare Nr. 8 cu privire la activitatea centrelor de tip rezidențial și având în vedere prevederile art. 9-14, s-a dispus organizarea de urgență în ceea ce privește izolarea angajaților în ture și cazarea acestora pe perioada stării de urgență, reactualizarea Planului de urgență și instruirea pe bază de semnătură a angajaților din tură, pe fiecare centru, limitându-se, pe cât posibil, pericolul de infectare atât a beneficiarilor, cât și a angajaților.

După apariția cazurilor de beneficiari testați pozitiv în cele două centre mari, s-a analizat cu mare atenție situația persoanelor cu dizabilități care au crescut în sistemul de protecție și pentru care mediul familial îl reprezintă centrul în care locuiesc și s-a concluzionat faptul că interesul beneficiarilor asimptomatici îl reprezintă menținerea lor în centre, în mediul familial cu care sunt obișnuiți, desigur, cu toate măsurile de igienă și protecție impuse și cu supraveghere medicală permanentă. Extragerea beneficiarilor din mediul familial, în cazul în care nu prezintă simptome, și internarea acestora poate conduce la apariția stării de decompensare care duce la scăderea gradului de imunitate și la apariția de simptome.

#### **Măsuri luate la nivelul centrelor unde s-au înregistrat beneficiari și angajați, testați pozitiv:**

- Izolarea beneficiarilor testați pozitiv de cei testați negativ, în locații separate, internarea angajaților testați pozitiv în spita la recomandările DSP Suceava și luarea tuturor măsurilor de protecție de către personalul care va procedea la efectuarea turelor în cadrul centrului;
- Medicul centrului, împreună cu asistenții medicali, au asigurat traseele epidemiologice și au realizat triajul epidemiologic al beneficiarilor, precum și al personalului la interval de 12 ore;
- Asistenții medicali monitorizează și completează zilnic fișa de monitorizare epidemiologică pentru toți beneficiarii și salariații;
- Se întocmesc jurnale epidemiologice atât pentru beneficiari, cât și pentru salariați;
- Pentru asigurarea unei supravegheri permanente, pe perioada stării de urgență a fost numit câte un coordonator, din rândul personalului cu funcții de conducere din aparatul propriu al DGASPC Suceava, pe fiecare din cele două centre declarate focar, tocmai pentru a avea o intervenție aplicată în vederea reglementării fiecărei situații apărute;
- Pentru a veni în sprijinul personalului aflat în izolare în ture, din cadrul centrelor rezidențiale, la nivelul DGASPC Suceava, funcționează o rețea de susținere și consiliere online, în care s-au înscris, voluntar, psihologi din toate serviciile Direcției, dar și din comunitate, pentru a oferi suport emoțional și consiliere psihologică personalului care lucrează direct cu beneficiarii din cadrul centrelor rezidențiale, adulți și copii. Consilierea beneficiarilor este asigurată de către psihologi din cadrul fiecărui centru;
- Se urmărește îndeaproape meniul zilnic al beneficiarilor și angajaților, modul de asigurare și servire a mesei, urmărind ca hrana să fie adecvată unei diete sănătoase, cât mai variată și bogată în vitamine.

În ceea ce privește comunicarea cu familiile care au rude internate, încă de la apariția focarelor, pentru a veni în sprijinul acestor familii, pe site-ul DGASPC Suceava, la secțiunea **Informații de interes public/Anunțuri**, au fost postate anunțuri pentru fiecare centru, care conținea un număr de telefon mobil și intervalul orar în care familiile puteau

suna pentru a primi informații despre rudele instituționalizate: <http://dgaspcsv.ro/wp-content/uploads/2020/05/Anunt-important-CRRN-Sasca-Mica-1.pdf>.

În ceea ce privește accesul beneficiarilor la mijloacele de comunicare, o parte dintre ei au telefon propriu și își sună rudele, iar cei care nu au rude, ne-au sunat pe noi, personalul de la Direcție, pentru a ne spune cum se simt și pentru a întreba cât mai durează starea de urgență.

În același timp, atât pe site-ul Direcției, cât și pe pagina de facebook a DGASPC Suceava, au putut fi trimise și pot fi trimise în continuare mesaje, sesizări, solicitări de informații sau sprijin din partea oricărei persoane care are nevoie de ajutor sau vrea să sesizeze un abuz: <https://www.facebook.com/ProtectiaCopiluluiSuceava>

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Toate eforturile noastre de a fi cât mai transparenți, de a avea o comunicare cât mai bună, atât cu beneficiarii serviciilor noastre, cu instituțiile partenere și nu în ultimul rând cu massmedia (prin comunicate de presă permanente), precum și măsurile impuse, au condus la creșterea încrederii în instituția noastră, la o gestionare eficientă situației de către personalul din cadrul serviciilor de specialitate care deservește comunitatea și, cu atât mai mult de către personalul din cadrul serviciilor rezidențiale, care au acționat cu toate mijloacele, atât pentru prevenirea infectării beneficiarilor noștri, cât și pentru vindecarea beneficiarilor infectați cu COVID 19 din cadrul centrelor carantinate (prin ture de câte 14 zile de izolare la serviciu, izolare la domiciliu, evitarea contactelor directe, măsuri speciale de protecție și de igienă, consilierea beneficiarilor și a familiilor acestora etc).

Deși s-a lucrat la foc continuu (peste program și în weekend), persoanele din aparatul propriu al Direcției nu au simțit apăsarea izolării prelungite la serviciu sau la domiciliu, departe de familii, de copii și părinți bolnavi, au înțeles că aveau datoria să se protejeze pe ei înșiși ca să își poată proteja familia și pe cei de care aveau grijă, asumându-și responsabilitatea de a lua cele mai bune măsuri și de a menține un nivel optim și permanent de comunicare cu angajații care, depistați pozitiv, erau internați în spital, cu șefii de centre care se confruntau cu tot felul de probleme, cu frica, de altfel firească, a multor angajați, cu toate persoanele care ne trimiteau sesizări și solicitări, cu copiii și familiile care aveau nevoie de consiliere, cu tot felul de situații neprevăzute și cu o stare de fapt cu totul și cu totul nouă.

Zilele și nopțile de izolare ale personalului DGASPC Suceava, departe de familiile lor, au avut darul de a-i apropia sufletește mai mult, unii de alții, chiar dacă fizic au fost obligați să păstreze și să impună toate regulile de protecție și de igienă obligatorii și absolut necesare.

### ***Lecții învățate:***

- În primul rând, personalul DGASPC Suceava a învățat să se adapteze din mers la o situație de criză pentru care nu erau pregătiți. Au învățat să își gestioneze altfel timpul și resursele, să lucreze în alte condiții decât cele cu care erau obișnuiți.
- Au învățat că este uman să greșești, însă este crucial să te ridici și să înveți, să reparați și să schimbi ceea ce trebuie schimbat.
- Au învățat să ceară ajutor și să îl accepte atunci când au nevoie.

- Au învățat să se consulte, să respecte opiniile unii altora și să ia împreună cele mai bune decizii.
- Au învățat să nu cedeze primului impuls și să își susțină punctul de vedere și deciziile luate pe baza experienței și a situației din teren.
- Au învățat să își modifice rutina zilnică și să comunice mai mult prin mijloace electronice pentru a rezolva situațiile semnalate.
- Au învățat să lucreze în echipă, să se cunoască mai bine și să își împășească sarcinile astfel încât riscurile să fie cât mai mici.
- Au învățat, chiar în toial pandemiei, că doar împreună se pot completa și acționa eficient pentru redresarea situației.

### **Rezultate:**

Personalul DGASPC Suceava a preluat, instrumentat și rezolvat toate sesizările, cererile și solicitările care i-au fost transmise, prin comunicare online cu partenerii (primării, ong-uri, instituții).

A reușit, într-o lună și jumătate, să stingă focarele de infecție cu COVID 19 din cadrul centrelor rezidențiale pentru adulți cu handicap, prin impunerea măsurilor de izolare, de protecție și de igienă stricte și prin implicarea personalului, astfel încât cei aproape 400 de beneficiari infectați din cadrul a trei centre s-au vindecat complet în condiții de izolare, protecție și tratament în cadrul centrelor noastre.

A prevenit, prin aceleași stricte măsuri de izolare, protecție și igienă, răspândirea infecției cu SARS-CoV-2, în cadrul celorlalte centre rezidențiale pentru copii și pentru adulți, dar și în rețeaua de asistenți maternali profesioniști, precum și în familiile care ocrotesc copiii în plasament simplu.

Personalul DGASPC Suceava a fost alături de angajații care au fost infectați și internați în spital, alături de angajații care au trecut prin stări de panică, alături de beneficiari, dar și de familiile îngrijorate.

### **Referințe:**

- <https://www.obiectivdesuceava.ro/local/a-fost-ridicata-carantina-la-crrn-din-sasca-mica-si-costana/>

### **Linkuri:**

- <http://dgaspcsv.ro/>
- <http://dgaspcsv.ro/info-covid-19/>
- <http://andpdca.gov.ro/w/info-covid-19-2/>

# Instituția Prefectului județului Argeș

## Platforma online pentru direcționarea și repartizarea eficientă a donațiilor către spitalele din județul Argeș - [www.spitalearges.ro](http://www.spitalearges.ro)

### **Instituția:**

Instituția Prefectului județul Argeș

### **Numele Bunei Practici:**

Platforma online pentru direcționarea și repartizarea eficientă a donațiilor către spitalele din județul Argeș - [www.spitalearges.ro](http://www.spitalearges.ro)



### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

În contextual generat de pandemia COVID-19 a fost identificată nevoia unei organizări optime la nivel de județ în ceea ce privește dotarea spitalelor cu aparatura și materiale necesare combaterii și prevenirii răspândirii virusului SARS-COV-2. În acest sens, a fost demarat proiectul [www.spitalearges.ro](http://www.spitalearges.ro) care să centralizeze materialele necesare fiecărui spital în parte și să reunească deopotrivă donatorii și spitalele din județ aflate în lupta cu COVID-19.

[www.spitalearges.ro](http://www.spitalearges.ro) este o platformă care reunește spitalele din Argeș care tratează pacienți COVID-19 cu donatorii, persoane fizice sau juridice, punând la dispoziție o evidență actualizată în timp real a necesarului din fiecare spital în parte.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Obiectivul principal care a stat la baza acestei inițiative a fost acela de a asigura direcționarea și repartizarea eficientă a donațiilor către spitalele din județul Argeș, dar și o bună monitorizare a necesarului de echipamente și medicamente al acestora. Totodată s-a urmărit ca persoanele fizice sau juridice care doresc să facă donații, să poată face acest lucru având acces, în timp real, la nevoile spitalelor din județ și la campaniile umanitare care sunt în desfășurare în acest sens. Prin intermediul platformei a fost facilitat accesul donatorilor către spitalele din Argeș, într-un mod eficient, cunoscând în permanență situația actualizată a necesarului fiecărei unități spitalicești în parte și având

posibilitatea de a opta atât pentru echipamentul pe care doresc să-l achiziționeze, cât și pentru spitalul unde doresc să facă donația.

Inițiativa și-a atins obiectivele întrucât într-un timp relativ scurt am reușit să atragem un număr mare de donații provenite de la persoane fizice și juridice, constând în materiale de protecție, dezinfectanți, aparatură medicală etc.

### ***Parteneriate:***

Instituția Prefectului-Județul Argeș, Asociația Zimbrul Carpatin, Fundația Gaudium-Împreună pentru Argeș, Asociația Speranță și Sprijin pentru Oameni, Dan Drăguț, Dan Badea.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Această inițiativă a venit din partea societății civile reprezentată de ONG-urile implicate în campaniile umanitare desfășurate în această perioadă, platforma fiind realizată de cancelaria Instituției Prefectului-Județul Argeș reprezentată de directorul cancelariei, Lucian Ionescu, împreună cu voluntarii Adrian Badea și Dan Drăguț. În campaniile umanitare desfășurate au fost implicați și voluntari ai ONG-urilor partenere, iar în rândurile donatorilor s-au numărat atât persoane fizice, cât și persoane juridice din județ și nu numai.

### ***Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici***

1 persoană - realizare platformă

2 persoane - realizare bază de date

14 persoane - actualizare date pentru spitale (câte un reprezentant al fiecărei unități medicale)

Contravaloare rezervare nume domeniu [www.spitalearges.ro](http://www.spitalearges.ro) + taxă găzduire site web

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Platforma a fost lansată pe 11 aprilie 2020, funcționând ca o bază de date integrată în care este monitorizat necesarul de materiale al spitalelor din Argeș dar și repartizarea eficientă a donațiilor către acestea. Lansarea a fost făcută prin implicarea presei județene și a fost preluată și de presa națională. Platforma este funcțională și în acest moment.

Suplimentar activității de monitorizare a necesarului de material pentru spitale, platforma mai are următoarele funcționalități:

- Prezentarea unei liste de asociații care au desfășurat activități caritabile în perioada stării de urgență și care pot fi contactate de către donatori;
- Oferte ale producătorilor de materiale sanitare sau de protecție;
- O listă cu persoane de contact din partea unităților spitalicești;
- Grafice cu evoluția îmbolnăvirilor cu virusul SARS-COV2 în județul Argeș.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Platforma și-a dovedit utilitatea și eficacitatea într-o perioadă scurtă de timp, întrucât s-a reușit direcționarea eficientă a materialelor și aparatelor provenite de la donatori în timp record, asigurând o repartizare echilibrată a donațiilor către spitale.



### **Lecții învățate:**

Este necesară o mai bună organizare în ceea ce privește introducerea și actualizarea datelor și o colaborare mai eficientă inter-instituțională.

Ar fi fost eficientă o lansare mai din timp a acestei platforme.

### **Rezultate:**

- repartizare echilibrată a donațiilor către spitale;
- facilitarea contactului între donatori și spitale;
- facilitarea contactului între donatori și producători de materiale sanitare și de protecție;
- scurtarea duratei de desfășurare a procedurilor de donații.

### **Referințe:**

- <https://www.mediafax.ro/social/o-platforma-online-pentru-directionarea-si-repartizarea-eficienta-a-donatiilor-catre-spitale-a-fost-lansata-in-arges-19066083>
- <https://sursata.ro/azi-s-a-lansat-platforma-online-wwwspitaleargesro>
- <https://www.universulargesean.ro/a-fost-lansata-platforma-online-www-spitalearges-ro/>
- <http://ziaruldearges.ro/lansare-platforma-online-www-spitalearges-ro/>
- <https://interespublic.ro/stiri/prefectura-arges-a-lansat-www-spitalearges-ro-la-initiativa-societatii-civile/>
- <http://www.findglocal.com/RO/Pitesti/108971674092167/Donează-pentru-Argeș>
- <https://www.argesulvorbeste.ro/stire/10960/platforma-wwwspitaleargesro-va-fi-inclusa-in-ghidul-de-bune-practici-din-administraia-publica/>
- <http://ziaruldearges.ro/anfp-platforma-www-spitalearges-ro-va-fi-inclusa-in-ghidul-de-bune-practici-din-administratia-publica/>
- <https://www.promediatv.ro/prefectura-anunta-ca-anfp-include-platforma-www-spitalearges-ro-in-ghidul-de-bune-practici-din-administratia-publica-ultima-actualizare-pe-platforma-25-mai/>
- [http://stiri.tvr.ro/www-spitalearges-ro-platforma-online-pentru-donatii-catre-spitalele-din-jude-ul-arges\\_859493.html#view](http://stiri.tvr.ro/www-spitalearges-ro-platforma-online-pentru-donatii-catre-spitalele-din-jude-ul-arges_859493.html#view)
- <https://www.zf.ro/business-hi-tech/o-platforma-online-pentru-donatiile-catre-spitale-a-fost-lansata-in-19066080>
- <https://ziare.com/pitesti/stiri-actualitate/a-fost-lansata-platforma-online-www-spitalearges-ro-8062594>
- <https://presshub.ro/platforma-online-de-monitorizarea-in-timp-real-a-necesitatilor-spitalelor-argesene-argesulonline-ro-45973/>
- <https://www.ziarelive.ro/stiri/a-fost-lansata-platforma-online-wwwspitaleargesro.html>
- <https://www.ecapitala.ro/2020/04/11/o-platforma-online-pentru-directionarea-si-repartizarea-eficienta-a-donatiilor-catre-spitale-a-fost-lansata-in-arges/>

### **Linkuri:**

- <http://www.spitalearges.ro>

## Instituția Prefectului județul Bacău

*Inimi deschise la tot, mâini deschise pentru toți*

### **Instituția:**

Instituția Prefectului județul Bacău

### **Numele Bunei Practici:**

*Inimi deschise la tot, mâini deschise pentru toți*

### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Gândirea pe care am adoptat-o la nivelul echipei de la Instituția Prefectului - Județul Bacău s-a bazat pe îmbrățișarea unei viziuni pe termen mai lung. Acest lucru s-a datorat, în principal, faptului că modalitățile de colaborare în care instituția noastră fusese partener până atunci erau unele cu o durată scurtă de implementare și se refereau la chestiuni punctuale.

Acest lucru a diminuat considerabil posibilitatea instalării unui climat de colaborare permanentă care să asigure un potențial de intervenție sporit când situația o impune, fie că vorbim despre derularea unui proiect cultural sau unul cu implicații sociale.

Din acest motiv, s-a dorit crearea unui parteneriat cu o instituție care să aibă o arie mai largă de activități și care să aibă continuitate pe plan județean. Una dintre aceste instituții a fost Arhiepiscopia Romanului și Bacăului, care are o amprentă comunitară destul de extinsă, putând desfășura atât acțiuni cu caracter filantropic, cultural, cât și economic. De asemenea, ea este cunoscută ca una dintre cele mai longevive instituții în cadrul județului Bacău, ceea ce a dus la inițierea demersurilor în vederea semnării unui protocol de colaborare care să constituie baza unei cooperări în domenii diverse de activitate.

Când acest protocol a fost semnat, el nu a făcut decât să confirme și de jure, ceea ce exista de facto de aproape o lună de zile. Este vorba despre colaborarea în vederea ajutorării persoanelor vulnerabile, în special bătrâni și suferinzi de alte afecțiuni care nu puteau să-și procure produsele de bază, alimente și medicamente, datorită situației financiare și medicale, fiind în imposibilitatea de a-și părăsi locuințele, datorită riscului mare pe care l-ar fi presupus o eventuală infectare cu noul coronavirus.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Așa cum am menționat anterior, la nivelul instituției noastre, nu s-a dorit perfectarea unui parteneriat care să se refere la o problemă specifică și doar pentru un anumit interval de timp, dat fiind faptul că o astfel de practică, în viziunea noastră, fragmentează colaborarea și reduce posibilitatea cimentării unei „echipe” la nivel județean care să permită abordarea atât a unor chestiuni punctuale, cât și a unora care se întind pentru o perioadă mai lungă.

Din această cauză, principalul obiectiv a fost acela de a semna un parteneriat de colaborare pentru cel puțin 4 ani, existând posibilitatea de prelungire în mod automat, în eventualitatea în care nici unul dintre parteneri nu renunță explicit la această colaborare. Această țintă a fost atinsă!

Al doilea obiectiv, de data aceasta pe termen scurt, a fost ajutorarea persoanelor vulnerabile în timpul stării de urgență provocată de epidemia de COVID-19. Acest lucru s-a materializat prin punerea la dispoziția Arhiepiscopiei Romanului și Bacăului a listelor cu persoanele vulnerabile aflate în bazele de date ale autorităților publice locale (serviciile de asistență socială din comune, orașe și municipii) și a celor centrale (A.J.P.I.S.) și facilitarea colaborării dintre reprezentanții Arhiepiscopiei (preoți și lucrători sociali) și echipele care au activat la nivel local (în special lucrători din cadrul unităților de poliție locală). De asemenea, s-a reușit punerea în contact a reprezentanților mai multor organizații nonguvernamentale care să colaboreze în această situație.

Ideea unui parteneriat care să permită extinderea colaborării pe o durată mai mare de timp și pentru o problematică cât mai diversă s-a dovedit a fi una benefică datorită faptului că, dincolo de episodul stării de urgență, s-a reușit, în două rânduri, intermedierea unor donații cu alimente de către Instituția Prefectului - județul Bacău pentru beneficiarii căminului de bătrâni administrat de Asociația „Ștefan cel Mare” din satul Hîrja, comuna Oituz, care este sub coordonarea Arhiepiscopiei Romanului și Bacăului și beneficiarii serviciilor de asistență socială asigurate de Protopopiatul Onești. În plus, în acest moment, cele două instituții au inițiat o colaborare de mutare a sediului administrativ al Arhiepiscopiei Romanului și Bacăului în municipiul Bacău, ceea ce va duce la evidențierea și sporirea rolului pe care municipiul Bacău și-l dorește în regiune.

## Instituția Prefectului județul Caraș-Severin Campania „Comunitatea Împreună!”

### *Instituția:*

Instituția Prefectului județul Caraș-Severin



### *Numele Bunei Practici:*

*Campania Comunitatea Împreună!*

### *Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:*

Având în vedere situația creată de pandemia COVID 19 și adoptarea legislației necesare protejării populației de efectele acesteia, respectiv Decretul nr.195/2020 privind instituirea stării de urgență la nivel național, Ordonanța Militară Nr.1/2020 din 17 martie 2020 privind unele măsuri de primă urgență care privesc aglomerările de persoane și circulația transfrontalieră a unor bunuri, Ordonanța Militară Nr.2/2020 din 21 martie 2020 privind măsuri de prevenire a răspândirii COVID-19 etc., care au restrâns circulația persoanelor și au necesitat chiar izolarea unor persoane la domiciliu, a apărut necesitatea sprijinirii cetățenilor județului Caraș-Severin, aflați în aceste situații.

Instituția Prefectului Județul - Caraș-Severin a efectuat o analiză a numărului persoanelor aflate în dificultate la nivel local, respectiv persoane sau familii aflate în izolare la domiciliu sau aflate în situații de paupertate, astfel încât nu aveau posibilitatea procurării de alimente și produse de igienă și s-a constatat ca au nevoie de sprijin în acest sens un număr de 1.763 de familii, compuse din 3.869 persoane, din care 1.852 erau copii minori. În baza acestei analize Instituția Prefectului Județul - Caraș-Severin a creionat structura unei inițiative de ajutorare a persoanelor/famiilor aflate în nevoie.

În acest context, Instituția Prefectului Județul - Caraș-Severin a decis să se implice în acordarea de sprijin cetățenilor în nevoie prin inițierea Campaniei „Comunitatea împreună!” și prin implicarea reprezentanților societății civile în derularea campaniei la nivel local.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Campania „Comunitatea împreună !” a avut **trei obiective principale**, după cum urmează:

- Acordarea de sprijin material, produse alimentare și de igienă grupului țintă - persoane cu situații materiale defavorizate și a celor aflate în izolare la domiciliu, pe perioada restricțiilor impuse de pandemia COVID 19 pe raza județului Caraș-Severin;
- Lansarea unui semnal în societate pentru implicarea întregii comunități în ajutorarea cetățenilor aflați temporar în situații vulnerabile;
- Conștientizarea administrațiilor publice locale din județul Caraș-Severin asupra necesității implicării în soluționarea problematicii date de segmentul de populație aflată în situații de vulnerabilitate în contextul pandemiei COVID 19.

Rezultatele obținute:

- Pregătirea și livrarea a 200 de pachete de hrană și igienă constând în alimente de bază, legume, pâine, articole de igienă, persoanelor/famiiliilor aflate în situații vulnerabile, conform parteneriatului încheiat;
- Coagularea instituțiilor, organizațiilor neguvernamentale și a mediului privat în jurul ideii de întraajutorare a celor în nevoie;
- Crearea unui mod de răspuns proactiv și eficient a autorităților de la nivel local;
- Realizarea unei baze de date cu persoanele/famiiliile aflate în situații de precaritate;
- Constituirea unei rețele de voluntari cu implicarea societății civile din județul Caraș-Severin;
- Încheierea unui acord de colaborare bine structurat, cu atribuții și responsabilități specifice pentru parteneri;
- Crearea unui set de criterii de selecție a persoanelor eligibile să primească produse de bază pentru asigurarea subzistenței.

### **Parteneriate:**

În acest context, Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin a inițiat discuții cu mai multe organizații neguvernamentale implicate în activități sociale și a identificat într-o primă instanță Crucea Roșie România - Filiala Caraș-Severin, care a fost dispusă să se implice în identificarea de soluții de sprijinire a celor în nevoie și ulterior, având în vedere că Crucea Roșie era implicată în mai multe acțiuni în acea perioadă și nu dispunea de suficienți voluntari pentru distribuirea produselor, s-a mai implicat și Asociația Nevo Parudimos care a alocat acțiunii un număr de 20 de voluntari.

Astfel, a fost elaborat și semnat un Acord de colaborare care stabilea un parteneriat între Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin, Societatea Națională de Cruce Roșie din România - Filiala Caraș-Severin și Asociația Nevo Parudimos, pentru asigurarea, în limita posibilităților, de ajutoare alimentare și de igienă pentru persoanele aflate în izolare la domiciliu, în perioada restricțiilor impuse de pandemia cu COVID19, pe raza Județului Caraș-Severin. Acordul de colaborare stabilește drepturile și obligațiile părților, precum și responsabilitățile care le revin.

În cadrul parteneriatului Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin, a avut următoarele atribuții:

- A asigurat promovarea acțiunii pe canalele de comunicare de care dispunea;
- Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin a pus la dispoziția partenerilor/colaboratorilor, listele cu persoanele aflate în nevoie, liste primite de la UAT-uri, ONG-uri și alte instituții;

- A identificat modalități de transport și distribuire a pachetelor numai în situația în care partenerii nu au avut posibilitatea să asigure aceste servicii;
- Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin putea coopta și alte instituții publice și private în punerea în aplicare a acordului.

Societatea Națională de Cruce Roșie din România - Filiala Caraș-Severin a avut următoarele atribuții:

- În limita posibilităților a asigurat achiziționarea și pregătirea pachetelor de alimente și igienă, pentru persoanele defavorizate și pentru cele aflate în izolare la domiciliu conform listelor pregătite de instituția prefectului;
- A stabilit împreună cu partenerii criteriile de selecție a celor care primesc pachete, precum și conținutul pachetelor;
- A livrat persoanelor în nevoie pachete de alimente și igienă în conformitate cu listele primite de la instituția prefectului;
- A predat pe bază de proces-verbal de predare/primire pachetele alimentare și de igienă instituțiilor sau ONG-urilor delegate de instituția prefectului pentru distribuirea acestor ajutoare spre beneficiari.
- Asociația Nevo Parudimos, s-a angajat să ofere datele de identificare și conturile asociației în vederea colectării de sume destinate acțiunii declarate în Acordul de colaborare și în limita posibilităților a asigurat achiziționarea și pregătirea pachetelor de alimente și de igienă, pentru persoanele defavorizate și pentru cele aflate în izolare la domiciliu conform listelor pregătite de instituția prefectului;
- A stabilit împreună cu partenerii criteriile de selecție a celor care vor primi pachete, precum și conținutul pachetelor;
- A livrat persoanelor în nevoie descrise în Acord, pachete de alimente și igienă în conformitate cu listele primite de la instituția prefectului;
- A predat pe bază de proces-verbal de predare/primire pachetele alimentare și de igienă instituțiilor sau ONG-urilor delegate de instituția prefectului pentru distribuirea acestor ajutoare spre beneficiari;
- A asigurat transportul și distribuirea pachetelor către persoanele identificate;
- A întocmit și transmis, în format electronic, Instituției Prefectului un raport privind livrările atât nominale cât și cantitative efectuate, iar pentru pachetele alimentare și de igienă predate pe bază de proces-verbal de predare/primire către instituții sau ONG-uri de pe raza județului, în vederea distribuirii către beneficiari, a trimis prin e-mail procesele-verbale scanate în termen de 10 zile de la livrare.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

În virtutea obligațiilor ce îi reveneau prin Acordul de parteneriat, Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin a diseminat informația de lansare a campaniei a transmis adrese societăților comerciale pentru implicare în acest demers, unele dintre acestea răspunzând prompt prin donații direct în alimente. Voluntarii Crucii Roșii și cei ai Asociației NevoParudimos au preluat donațiile, au făcut pachete pe care le-au livrat beneficiarilor prin intermediul personalului din asistența socială de la nivelul unor unități administrative teritoriale. Resursa umana implicată în realizarea campaniei a fost de cca. 50 de persoane din care: 25 de voluntari ai Asociației Nevoparudimos și Crucea Roșie, care au preluat produsele de la donatori și au ambalat pachetele, 3 persoane de la nivelul instituției prefectului care au elaborat acordul de parteneriat, draftul acțiunii și coordonarea

acesteia, 22 de persoane implicate în distribuirea pachetelor către beneficiarii finali la nivelul direcțiilor/serviciilor de asistență socială din cadrul a 6 unități administrativ teritoriale.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Pentru realizarea acțiunii au fost contactate o serie de societăți comerciale, care au fost dispuse să facă donații în alimente, astfel:

- 5.000 lei Profi Rom Food Timisoara, prin magazinele locale din Reșița
- 2.780 lei Crucea Roșie România - Filiala Caraș-Severin
- 700 lei Asociația Nevoparudimos
- SC Piețe Reșița SRL donare alimente, zarzavaturi și legume
- SC Passiflora Rosso SRL- donare alimente, zarzavaturi și legume

Resurselor financiare enunțate mai sus li se adaugă resursele umane, detaliate în capitolul precedent.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Campania „Comunitatea Împreună!”, desfășurată în parteneriatul realizat de: Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin, Societatea Națională de Cruce Roșie din România - Filiala Caraș-Severin și Asociația Nevo Parudimos, în cadrul comunităților din cinci localități: Reșița, Anina, Bocșa, Berzasca, Grădinari și Răcășdia identificate cu cei mai mulți beneficiari aflați în situații de vulnerabilitate pe perioada pandemiei, s-a desfășurat cu implicarea financiară a 5 organizații neguvernamentale, societăți comerciale și a instituției prefectului și cu implicarea a 50 de voluntari așa cum s-a detaliat mai sus.

În cadrul campaniei au fost realizate sponsorizări în alimente în valoare de 8.500 lei și în plus au fost donate alimente, zarzavaturi și legume pentru grupurile vulnerabile din comunitățile mai sus menționate.

Astfel, au fost livrate 200 de pachete cu alimente pentru persoanele vulnerabile din județul Caraș-Severin. Cele 200 de pachete de hrană au fost realizate de voluntarii Asociației Nevo Parudimos și cei de la Crucea Roșie Română - Filiala Caraș-Severin și au fost distribuite prin intermediul administrațiilor de la nivel local din județul Caraș-Severin, după cum urmează:

<b>Localitate</b>	<b>Număr de pachete</b>	<b>Administrația locală implicată</b>
Reșița	50	Direcția Generală de Asistență Socială Reșița
Anina	35	Direcția de Asistența Socială Anina
Bocșa	40	Primăria Orașului Bocșa
Grădinari	23	Primăria Comunei Grădinari
Berzasca	40	Primăria Comunei Berzasca
Răcășdia	12	Primăria Comunei Răcășdia

### **Eficiență, eficacitate și impact:**

Campania a fost foarte eficientă și deși nu s-a reușit prin acest efort acoperirea nevoilor tuturor celor identificați în situațiile de vulnerabilitate, ca urmare a unei selecții s-a reușit livrarea a 200 de pachete celor mai dificile cazuri.

Pentru realizarea acestei selecții au fost luate în calcul o serie de criterii de departajare. Livrarea a țintit grupul cu vulnerabilitatea cea mai mare, persoanele în stare critică, care erau în imposibilitatea de a-și asigura minimul necesar de subzistență.

Acțiunea a avut un impact semnificativ la nivelul comunităților enumerate, întrucât s-a desfășurat țintit pe populația aflată în stare de precaritate și a oferit sprijin și suport grupului selectat, în condițiile în care pe fondul pandemiei cu COVID 19 membrii acestor comunități erau în postura de a nu reuși să își asigure traiul de zi cu zi.

Lecții învățate:

Campania „Comunitatea Împreună!” a demonstrat că în situații de criză, instituțiile, organizațiile neguvernamentale și mediul privat pot reacționa benefic în folosul celor în nevoie cu rezultate notabile și într-un timp relativ scurt, respectiv în 15 zile s-a realizat acest efort comun astfel încât în perioada sărbătorilor pascale cei aflați în situații de vulnerabilitate au primit pachete cu alimente și articole de igienă.

### **Rezultate:**

- Pregătirea și livrarea a 200 de pachete de hrană și igienă constând în alimente de bază, legume, pâine, articole de igienă, persoanelor/famiiliilor aflate în situații vulnerabile, conform parteneriatului încheiat;
- Coagularea instituțiilor, organizațiilor neguvernamentale și a mediului privat în jurul ideii de întrajutorare a celor în nevoie;
- Crearea unui mod de răspuns proactiv și eficient a autorităților de la nivel local;
- Realizarea unei baze de date cu persoanele/famiiliile aflate în situații de precaritate;
- Constituirea unei rețele de voluntari cu implicarea societății civile din județul Caraș-Severin;
- Încheierea unui acord de colaborare bine structurat, cu atribuții și responsabilități specifice pentru parteneri;
- Crearea unui set de criterii de selecție a persoanelor eligibile să primească produse de bază pentru asigurarea subzistenței.

### **Referințe:**

- Acord de colaborare încheiat între Instituția Prefectului - Județul Caraș-Severin, Crucea Roșie România - Filiala Caraș-Severin și Asociația Nevo Parudimos, înregistrat cu nr. 6259/6.04.2020, 150/7.04.2020 și nr.40/6.04.2020;
- Dosar „Campania Împreună!” - Serviciul Afaceri Europene, Relații Publice și Comunicare.



**Instituția Prefectului județul Cluj  
în parteneriat cu Inspectoratul de Poliție Județean Cluj  
Supraveghere aeriană a Zonei Metropolitane Cluj-Napoca  
cu ajutorul aeronavelor fără pilot**

***Instituția:***

***Instituția Prefectului județul Cluj, în parteneriat cu Inspectoratul de Poliție Județean Cluj, municipiul Cluj-Napoca***

***Numele Bunei Practici:***

***Supraveghere aeriană a Zonei Metropolitane Cluj-Napoca cu ajutorul aeronavelor fără pilot***



***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

În contextul epidemiologic actual, precum și pentru a răspunde necesității unei monitorizări cât mai stricte a respectării măsurilor impuse de autorități pentru împiedicarea răspândirii COVID-19 în perioada stării de urgență, Instituția Prefectului - Județul Cluj, în parteneriat cu Inspectoratul de Poliție Județean Cluj și cu celelalte structuri teritoriale de specialitate, a realizat și implementat un Plan de măsuri pentru supravegherea prin fotografiere și videofilmare aeriană a Zonei Metropolitane Cluj, cu ajutorul aeronavelor fără pilot (dronelor).

În intervalul 2-3 aprilie 2020 au fost depistate un număr de 7.385 de persoane care nu au respectat măsura privind restricționarea circulației. Au fost întocmite un număr de 271 de dosare penale sub aspectul săvârșirii infracțiunii de zădărniciere a combaterii bolilor și au

fost plasate în carantină un număr de 1.290 persoane care nu au respectat perioada de autoizolare.

Toate aceste date au condus la nevoia de a identifica soluții pentru gestionarea, mai eficientă a acestor situații generatoare de riscuri în ceea ce privește răspândirea necontrolată a virusului SARS Cov -2.

Pe baza considerentelor enunțate mai sus s-a impus organizarea unor activități de suport operativ, inclusiv cea de supraveghere aeriană a Zonei Metropolitane Cluj-Napoca, cu ajutorul aeronavelor fără pilot.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

În scopul atingerii obiectivelor propuse au fost urmărite următoarele aspecte:

- Verificarea respectării dispozițiilor referitoare la părăsirea domiciliului;
- Verificarea respectării dispozițiilor referitoare la izolarea la domiciliu;
- Verificarea respectării dispozițiilor referitoare la carantină;
- Culegerea de date referitoare la volumul de trafic din zonele importante ale municipiului (ex: intrările, parcurile mari, zonele de agrement de la periferie etc);
- Dimensionarea corespunzătoare a efectivelor angrenate în misiunile de menținere a ordinii publice;
- Observarea dinamicii persoanelor din vecinătatea piețelor agroalimentare și a marilor retaileri;
- Prezența activă în teren și asigurarea vizibilității poliției și a celorlalte instituții de aplicare a legii, în vederea creșterii sentimentului de siguranță al cetățenilor.
- Popularizarea unor metode de verificare și acțiune folosind tehnologie avansată, astfel încât să se transmită populației un mesaj ferm de descurajare a nerespectării dispozițiilor cuprinse în ordonanțele militare.

### **Parteneriate:**

Pentru buna desfășurare a activităților, Instituția Prefectului - Județul Cluj a lucrat în colaborare cu următoarele instituții:

- Inspectoratul de Poliție Județean Cluj;
- Inspectoratul Județean de Jandarmi „Alexandru Vaida Voevod” Cluj;
- Gruparea de Jandarmi Mobilă „Ștefan Cicio Pop” Cluj-Napoca;
- Poliția Locală a Municipiului;
- MAPN - Prin Baza 71 Aeriana Câmpia Turzii;
- Deținătorul și pilotul unei aeronave fără pilot la bord.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Aeronava folosită la supravegherea misiunilor, precum și a zonelor de interes operativ ori cu risc criminogen ridicat este deținută de către o persoană privată, voluntar în cadrul proiectului, care, fără a pretinde compensații bănești ori de altă natură a executat zborurile indicate de către coordonatorii acțiunilor.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bune practice:**

Efectivele participante la acțiunile din cadrul planului întocmit pentru perioada stării de urgență au fost cele care, în mod natural, ar fi fost planificate și implicate în îndeplinirea unor asemenea misiuni. Prin aceasta dorim să evidențiem că folosirea aeronavei fără pilot la bord în cadrul proiectului nu a fost un consumator de resurse pentru IPJ Cluj (mai ales că persoana privată a participat ca voluntar).

Mai mult, apreciem că s-a reușit eficientizarea folosirii resurselor din următoarele considerente:

- resursa umană a fost dirijată eficient în zonele identificate ca fiind generatoare de riscuri;
- având o imagine de ansamblu a zonelor vizate, vehiculele folosite pentru executarea misiunii nu au mai fost nevoite să efectueze patrularea în stil clasic, ci au fost dirijate în punctele ori zonele de interes.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

În perioada 9-18 aprilie 2020, Zona Metropolitană Cluj a fost supravegheată cu drone. Autoritățile au putut gestiona zonele de risc în care oamenii nu au respectat restricțiile, reușind astfel o monitorizare a zonelor mai aglomerate (parcuri, zone de agrement, piețe agroalimentare, intrări sau parcuri ale supermarket-urilor) în care se adună mai multe persoane.

Locațiile de acțiune ale dronei au fost stabilite zilnic, în funcție de mai mulți indicatori specifici, pentru a permite o acoperire cât mai fidelă a teritoriului selectat. Au fost realizate un număr de 11 acțiuni specifice, fiecare acțiune a durat 3 ore. La aceste acțiuni au participat un număr de aproximativ 180 de polițiști din cadrul Poliției municipiului Cluj-Napoca și ai Serviciului Criminalistic, polițiști locali, jandarmi și personal MAPN, sprijiniți de un specialist civil, care a gestionat activitățile de fotografiere, videofilmare și de transmitere a acestor date la sol.

Toate înregistrările foto-video efectuate cu ocazia acțiunilor sunt proprietatea IPJ Cluj și nu sunt destinate publicității, iar imaginile surprinse au fost prelucrate și stocate cu respectarea prevederilor legale referitoare la protecția datelor cu caracter personal și cu respectarea prevederilor legale privind aeronautica.

Având în vedere restricțiile instituite prin ordonanțele militare emise ca urmare a instituirii stării de urgență, activitățile specifice descrise mai sus au fost desfășurate în perioada sărbătorilor religioase din luna aprilie specifice comunităților de confesiune creștină (Florii și Paște).

Au fost desfășurate următoarele activități:

- S-a verificat respectarea dispozițiilor referitoare la părăsirea domiciliului;
- S-a verificat respectarea dispozițiilor referitoare la izolarea la domiciliu;
- S-a verificat respectarea dispozițiilor referitoare la carantină;
- Au fost culese date referitoare la volumul de trafic în zonele importante ale municipiului (ex: intrările, parcurile mari, zonele de agrement de la periferie...);
- Efectivele angrenate în misiunile de menținere a ordinii publice au fost dimensionate corespunzător.

Activitatea a oferit o imagine clară a dinamicii persoanelor din vecinătatea piețelor agroalimentare și a marilor retaileri. S-a asigurat o prezență activă în teren și vizibilitatea poliției și a celorlalte instituții de aplicare a legii, în vederea creșterii sentimentului de siguranță al cetățenilor.

S-a transmis populației un mesaj ferm de descurajare a nerespectării dispozițiilor cuprinse în ordonanțele militare prin popularizarea unor metode de verificare și acțiune folosind tehnologie avansată.

Managementul operativ al acțiunilor a fost asigurat de către ofițeri cu funcții de conducere în cadrul structurilor de ordine publică din cadrul Inspectoratului de Poliție Județean Cluj. Coordonarea planului a fost realizată de către prefectul Județului Cluj, în calitate de președinte al Comitetului Județean pentru Situații de Urgență.

Comunicarea publică privind proiectul implementat a fost asigurată de către Instituția Prefectului-Județul Cluj, respectându-se principiul vocii unice instaurat pe perioada stării de urgență.

Popularizarea unor astfel de metode de verificare și acțiune folosind tehnologia avansată are scopul de a transmite populației un mesaj ferm de descurajare a nerespectării dispozițiilor cuprinse în ordonanțele militare, pentru prevenirea răspândirii COVID-19 și pentru combaterea ilegalităților de orice fel. Totodată, prin intermediul acestui sistem de supraveghere au fost transmise mesaje audio de informare, care au fost difuzate din autospecialele poliției.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

- Eficiență - au fost identificate ori verificate rapid zonele și locurile cu risc criminogen, s-au putut crea fluxuri de circulație a vehiculelor și pietonilor astfel încât să se evite aglomerările.
- Eficacitate - având o imagine de ansamblu a zonelor supravegheate aerian, efectivele au putut fi dispuse rapid și cu precizie în zonele de interes operativ.
- Impact - Mass-media (locală și națională) a preluat comunicările publice și le-a transmis pe canalele specifice, prezentându-le într-o lumină bună, conturând ideea de bună practică a instituțiilor de aplicare a legii în folosirea tehnologiilor moderne.

### ***Lecții învățate:***

- Utilizarea acestei metode de supraveghere necesită atenție sporită la legislația specifică aeronauticii și a reglementărilor subsecvente;
- Prevenția este o metodă care a dat rezultatele scontate în stare de urgență pentru situațiile generatoare de riscuri în ceea ce privește răspândirea necontrolată a virusului SARS Cov-2 cu care se confruntă întreaga planetă în această perioadă;
- Colaborarea între autoritățile publice locale și structurile de specialitate a condus la reducerea riscurilor în ceea ce privește răspândirea necontrolată a virusului SARS Cov-2 dar și la o gestionare mai eficientă a resurselor umane, logistice și financiare;
- Prezența activă în teren și vizibilitatea poliției și a celorlalte instituții de aplicare a legii, crește sentimentul de siguranță al cetățenilor;
- Un mesaj ferm de descurajare a nerespectării dispozițiilor cuprinse în ordonanțele militare prin popularizarea unor metode de verificare și acțiune folosind tehnologie avansată, conduce la reducerea costurilor cu resursele logistice și se gestionează mai eficient resursa umană.

### Rezultate:

- Resursa umană gestionată mai eficient în situații de criză;
- Dimensionarea corespunzătoare a efectivelor angrenate în misiuni de menținere a ordinii publice;
- Un număr semnificativ redus de efective în teren (aprox. 180) față de aceeași perioadă a anului anterior (Florii, Sărbători Pascale);
- Resurse logistice cu costuri reduse gestionate mai eficient în stare de urgență;
- 11 acțiuni specifice în teren;
- Asigurarea transmiterii mesajelor esențiale, pe o arie extinsă, destinate populație, în vederea respectării regulilor stabilite de autorități în situații de urgență;
- Peste 30 de ore de zbor.

### Referințe:

- Protocolul de colaborare încheiat între autoritățile publice locale și structurile teritoriale de specialitate;
- Prevederile procedurii interne de lucru-specifice acțiunilor;
- Planul de Măsuri adoptat.

### Linkuri:

- <https://www.facebook.com/PrefecturaCluj/videos/2726634800780984/>
- <https://www.news.ro/social/zona-metropolitana-cluj-supravegheata-cu-drone-pentru-respectarea-restrictiilor-de-circulatie-video-1922404409002020041119329748>
- <https://www.news.ro/social/zona-metropolitana-cluj-supravegheata-cu-drone-pentru-respectarea-restrictiilor-de-circulatie-video-1922404409002020041119329748>
- <https://www.capital.ro/primul-oras-din-romania-care-urmeaza-modelul-chinei-cetatenii-vor-fi-supravegheati-cu-drone.html>

## Instituția Prefectului județul Sălaj

### *Măsuri de protecție a angajaților pe perioada pandemiei COVID-19*

#### **Instituția:**

Instituția Prefectului județul Sălaj

#### **Numele Bunei Practici:**

*Măsuri de protecție a angajaților pe perioada pandemiei COVID-19*

#### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Principala problemă identificată a fost pericolul îmbolnăvirii angajaților pe perioada stării de urgență instituită de Guvernul României începând cu luna martie 2020. Din cauza aceasta s-a impus luarea unor măsuri de urgență și pentru protecția angajaților din instituție, în contextul în care noul coronavirus evolua cu rapiditate, iar Grupul Strategic raporta tot mai multe îmbolnăviri și persoane aflate în izolare sau în carantină.

În acest context, a fost necesară adoptarea unor măsuri interne urgente care să diminueze riscul îmbolnăvirilor în rândul funcționarilor. Astfel că, în urma consultării legislației muncii și anume *Codul Muncii* art .108 și *Ordonanțele Militare 1-12*, a rezultat necesitatea adoptării cu rapiditate a unor măsuri pentru limitarea infectării cu COVID în rândul funcționarilor. Astfel, a fost adoptat *Ordinul Prefectului nr. 134 din 31 martie 2020 privind organizarea programului de lucru al personalului pe perioada stării de urgență*.

Totodată, măsurile au fost gândite astfel încât, în cazul infectării unor angajați, să se reducă riscul contagiunii și transmiterii virusului și celorlalți angajați. Ordinul Prefectului prevedea limitarea, pe cât posibil, a prezenței concomitente a întregului personal care utilizează același spațiu de lucru, cu asigurarea unei capacități operaționale optime, în vederea gestionării eficiente a tuturor activităților specifice instituției. Astfel că, primele măsuri au fost cele referitoare la achiziționarea de dezinfectanți, măști, mănuși.

#### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Obiectivul preconizat nr. 1 a fost reducerea sau limitarea numărului de infectări în rândul angajaților la 0.

Obiectivul 2 a constat în reducerea contactelor pe cât posibil în timpul petrecut la muncă, cât și folosirea mai mult a metodelor on-line de transmitere a documentelor.

Obiectivul 3 a fost eficientizarea circuitului on-line a documentelor în interiorul instituției și comunicarea on-line pe cât mai mult posibil și cu cetățenii și/sau telefonic.

#### **Parteneriate:**

Nu au fost stabilite parteneriate, măsurile descrise s-au referit doar la angajații instituției.

#### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Nu au fost implicate persoane din exterior.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Resursele utilizate au fost doar resurse interne, respectiv cei 61 de angajați ai instituției, inclusiv din cadrul serviciilor publice de permise și pașapoarte.

Bugetul alocat pentru achiziționarea de termoscanere, dezinfectanți, măști și mănuși a fost de 136.172 lei.

Resursele logistice utilizate au fost spațiile și birourile instituției.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Buna practică a fost implementată de la începutul stării de urgență și până în prezent, măsurile aplicate rămânând active și în momentul de față din cauza stării de alertă.

Modul în care a fost implementată această bună practică a fost conform instrucțiunilor *Ordinului Prefectului nr.134* din 31 martie 2020. În primă fază, șefii de servicii/ birou au identificat personalul din subordine care își poate desfășura activitatea profesională sub formă de lucru la domiciliu pe baza unui planificator care a fost înaintat prefectului spre aprobare în data de 31 martie 2020 pentru perioada 1-3 aprilie 2020, respectiv în fiecare zi de vineri pentru săptămâna următoare.

Șefii de serviciu au identificat, pe baza următoarelor criterii, care sunt angajații care își vor desfășura cu prioritate activitatea sub formă de lucru la domiciliu conform următoarelor criterii:

1. Persoane aflate în grupe de risc (cu boli cardiovasculare, diabet, boli respiratorii cronice, hipertensiune, cancer) și femei însărcinate;
2. Persoane din familii monoparentale cu copii sub 14 ani;
3. Persoane, membri ai familiilor cu copii sub 14 ani sau care au în îngrijire persoane dependente.

Prin munca la domiciliu se înțelege că persoanele își desfășoară activitatea de la domiciliu folosind tehnologia informației.

Măsurile luate în instituție au vizat, în general, demersuri efectuate pentru implementarea semnăturii electronice, revizuirea circuitului intern al documentelor și digitalizarea acestuia. Acest lucru s-a efectuat prin utilizarea sistemului de management al documentelor SOBIS.

Reorganizarea spațiilor de lucru, astfel încât să existe o distanță de 1,5 metri între angajați. Limitarea numărului de ședințe și de întâlniri față în față și utilizarea aplicațiilor informatice pentru derularea acestora.

Achiziții anuale de dezinfectant și material de protecție a angajaților (măști, mănuși, termoscaner, aparate de dezinfectat mâinile și covorașe antibacteriene, plasate la intrarea în instituție).



În funcție de specificul postului, angajații au avut posibilitatea să lucreze 1-3 zile de acasă alternative cu zile lucrate la sediul instituției, concediu pentru supravegherea copiilor minori și program de lucru decalat, astfel încât să nu intre toți angajații și să iasă la aceeași oră din instituție.

Șefii de structuri au avut obligația de a lua măsurile necesare desfășurării activităților într-o modalitate care să asigure protecția personalului și obținerea rezultatului scontat printr-un procent de prezență în instituție de minim 30%.

În perioada în care personalul desfășoară activități profesionale sub formă de lucru la domiciliu, aceștia au următoarele obligații:

- îndeplinirea atribuțiilor în aceleași condiții ca și angajații care își desfășoară activitatea la sediul Instituției Prefectului - județul Sălaj;
- prezența la domiciliu și disponibilitatea de a răspunde la solicitările privind activitatea profesională transmise prin mijloace de comunicare la distanță de către superiorii ierarhici, de la colegi sau de la terți, în timpul programului de lucru;
- respectarea normelor cuprinse în Regulamentul de organizare și funcționare al Instituției Prefectului -județul Sălaj, Regulamentul intern, normele cu privire la protecția datelor cu caracter personal și alte norme și proceduri specifice aplicabile după caz;
- respectarea normelor privind securitatea și sănătatea în muncă, în conformitate cu dispozițiile *Legii nr. 319/2006 a securității și sănătății în muncă, cu modificările și completările ulterioare*.

Decalarea programului, astfel încât angajații să nu fie toți deodată în sediu și accesul în sediu să se facă la ore diferite.

Munca la domiciliu a fost altă măsură adoptată care a permis angajaților să livreze documente de acasă pentru a limita cât mai mult deplasările și contactul cu ceilalți colegi. Achiziționarea de termoscanere pentru detectarea temperaturii, atât pentru angajați, cât și pentru cetățenii pentru care prezența fizică este imperios necesară.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Eficacitatea măsurii s-a realizat prin faptul că în Instituția Prefectului județul Sălaj nu a existat nici un caz de îmbolnăvire cu COVID-19.

### ***Lecții învățate:***

Lecțiile învățate se referă la faptul că, atunci când situația o impune, anumite măsuri, care chiar dacă nu sunt populare, trebuie respectate deoarece acestea protejează viața și sănătatea angajaților pe termen lung.

Resursa umană este cea mai de preț și aceasta trebuie protejată în primul rând. Dacă pierzi clădirea și ai oameni se poate reconstrui. Dacă pierzi finanțele și ai oameni se pot reface. Dar dacă nu mai ai oameni, atunci nu mai poți realiza nimic, de aceea angajații trebuie valorizați mai mult și protejați, deoarece sunt cea mai importantă resursă.





### **Rezultate:**

Instituție fără cazuri de îmbolnăviri, dezinfecția birourilor și standarde europene, în ceea ce privește protecția muncii și a angajaților la locul de muncă.

### **Linkuri:**

- <https://sj.prefectura.mai.gov.ro/>
- <https://www.facebook.com/prefect.sj.ro/>

## Instituția Prefectului județul Timiș *Responsabilitate + Solidaritate = Sănătate în Comunitate*

### **Instituția:**

Instituția Prefectului județul Timiș

### **Numele Bunei Practici:**

*Responsabilitate + Solidaritate = Sănătate în Comunitate*

### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Măsurile luate în vederea controlării răspândirii infecției cu SARS-CoV-2 au pus la grea încercare grupurile vulnerabile, în special pe cele din mediul rural. Suspendarea activităților economice și izolarea la domiciliu au dus la dispariția surselor de venit pentru persoanele care își desfășurau activitatea ca zilieri. S-a impus asistarea și informarea acestor comunități defavorizate pentru a conștientiza necesitatea măsurilor luate, pentru a asigura membrii acestor comunități că nu sunt abandonați și că autoritățile publice îi vor sprijini în vederea combaterii comportamentelor sociale indezirabile cauzate de lipsa informării și a înțelegerii importanței măsurilor luate.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

Principalele obiective au fost:

- asigurarea informării coerente a grupurilor vulnerabile asupra importanței respectării măsurilor de combatere a infecției cu SARS-CoV-2;
- asigurarea unui minim de subzistență pentru persoanele aflate în stare de vulnerabilitate;
- asigurarea condițiilor minime de igienă pentru persoanele defavorizate.

### **Parteneriate:**

Asociația Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Cu ajutorul echipelor de voluntari instruite de Direcția de Sănătate Publică Timiș s-au organizat deplasări în comunitățile vizate de proiect.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Resurse umane

- voluntari;
- resurse financiare;
- finanțări Kaufland, Act for tomorrow, Active citizens fund, donații private;
- resurse materiale;
- autoturismele instituției și infrastructura de comunicații a instituției.

## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Cu ajutorul echipelor de voluntari instruite de Direcția de Sănătate Publică Timiș s-au organizat deplasări în comunitățile vizate de proiect. Un accent important s-a pus pe elaborarea procedurilor de asigurare a securității persoanelor care au interacționat cu grupul țintă. De la aplicarea mănușilor până la dezbrăcarea combinezonului de protecție,



procedurile au abordat cu maximă precizie fiecare etapă de aplicare și de îndepărtare a echipamentului de protecție, precum și modul de interacțiune cu grupul țintă. Deplasările în comunitate s-au efectuat cu o frecvență bilunară, asigurându-se o perioadă de minim 14 zile între deplasări, ca măsură de protecție împotriva răspândirii infecției cu SARS-CoV-2.

Pe perioada acestor deplasări în comunitate s-au postat informații oficiale, comunicate de către Institutul Național de Sănătate Publică, s-au efectuat sesiuni de instruire individuale legate de normele minimale de igienă și utilizarea echipamentului de protecție (mască, mănuși), s-au distribuit pachete de igienă compuse din lighean, săpun, soluție dezinfectantă pe bază de clor și pachete cuprinzând alimente de bază.

## **Eficiență, eficacitate și impact:**

De-a lungul timpului, Instituția Prefectului județul Timiș a dezvoltat parteneriate cu diverse organizații neguvernamentale din județul Timiș, în vederea satisfacerii unor interese generale și realizarea unor obiective importante pentru instituție și pentru comunitate.

Centrul Mobil de Medicină Comunitară Banat reprezintă o inițiativă a Asociației Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană, inițiată în anul 2013 în colaborare cu Direcția de Sănătate Publică Timiș.

Programul Centrul Mobil de Medicină Comunitară Banat este un program de facilitare a accesului grupurilor defavorizate la servicii de sănătate. Anual, programul și-a ales diferite priorități pe care le-a abordat prin intermediul diferitelor proiecte, utilizând diferite finanțări.

În anul 2019, Programul privind sănătatea orală a abordat peste 1000 de copii din județul Timiș care au beneficiat de sesiuni de instruire și au primit paste și periute de dinți. Acest program, precum și alte programe au fost întrerupte în anul 2020 de pandemia de SARS-CoV-2, pandemie care a impus reorientarea priorităților programului. Astfel, programul și-a orientat atenția către comunitățile aflate în risc de acutizare a stării de vulnerabilitate. În acest scop a fost inițiat proiectul “Resposabilitate + Solidaritate = Sănătate în Comunitate”, proiect care, utilizând finanțări din partea mediului de afaceri (lanțul de hipermarketuri Kaufland etc.), a asigurat o constantă informare și monitorizare a situației din comunitățile defavorizate, furnizând alimente și produse de igienă pentru peste 200 de copii din aceste comunități.

### ***Lecții învățate:***

Contactul direct cu comunitățile defavorizate, informarea directă a acestora duc la eficientizarea măsurilor de protecție luate pentru combaterea infecției cu SARS-CoV-2.

### ***Rezultate:***

- au fost asistate 10 comunități din județul Timiș;
- au fost consiliate peste 100 de persoane;
- au fost distribuite 300 de pachete de igienă și 220 de pachete alimentare.

**Institutul de Diagnostic și Sănătate Animală București**  
***Păstrarea distanțării fizice între angajați și între angajați și clienți, dar uniți pentru atingerea unui obiectiv comun***

***Instituția:***

**Institutul de Diagnostic și Sănătate Animală București**

***Numele Bunei Practici:***

***“Păstrarea distanțării fizice între angajați și între angajați și clienți, dar uniți pentru atingerea unui obiectiv comun”***

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

În vederea primirii probelor, achitării contravalorii analizelor și comunicării rezultatelor, precum și pentru primirea sesizărilor și reclamațiilor, IDSA a făcut recomandări, publicate pe site-ul propriu sau telefonic, când a fost cazul, pentru reducerea contactului interpersonal între diferiți clienți sau între clienți și personalul laboratorului. Astfel, au fost avute în vedere măsuri privind respectarea unui program fix de primiri probe și utilizarea, pe cât posibil, a comunicării documentelor prin poșta electronică/ fax, a transmiterii probelor prin curierat și efectuarea plăților prin Ordin de plată.

În zona de lucru cu publicul, s-a admis și se admite prezența fizică a unui singur client, echipat corespunzător cu mască de protecție, cu păstrarea distanței fizice, conform însemnelor trasate în acest sens, cu îndrumarea clienților pentru utilizarea dezinfectantului de mâini amplasat la intrarea în instituție și numai după verificarea temperaturii corporale.

În spațiul destinat lucrului cu publicul s-au realizat și se realizează dezinfecții riguroase ale suprafețelor, din oră în oră și ori de câte ori se apreciază că este necesar.

Comunicarea rezultatelor se realizează preponderent prin poșta electronică și prin poștă.

***Obiectivele și rezultatele preconizate:***

- limitarea interacțiunii directe între angajați, precum și între angajați și persoanele fizice sau juridice la primiri probe, în vederea reducerii riscului de îmbolnăvire, cu menținerea constantă a nivelului activității instituției;
- conducerea instituției a dus o campanie continuă de informare a angajaților cu privire la măsurile aplicate la nivelul instituției și regulile ce au trebuit și trebuie respectate de către angajați, atât în incinta instituției, cât și în afara acesteia. Pe perioada situației de urgență, programul de lucru al angajaților s-a organizat în două schimburi și pe perioada situației de alertă, pentru evitarea aglomerării angajaților la intrarea în instituție, orarul privind începerea programului de lucru al angajaților, a fost decalat, cu începerea acestuia la ore diferite;
- conducerea instituției a asigurat materiale de protecție și materiale dezinfectante tuturor angajaților instituției.

### **Parteneriate:**

IDSA a încheiat protocoale de colaborare cu unități de sănătate publică, în contextul pandemiei cu coronavirusul SARS-CoV-2, pentru realizarea examenelor de laborator pentru noul coronavirus.

Având în vedere capabilitatea IDSA de a asigura condiții corespunzătoare desfășurării activității de supraveghere prin realizarea examenelor de laborator cu personal de specialitate în Unitatea de Înaltă Biosecuritate (BSL-3) și în alte laboratoare din cadrul IDSA și, ținând cont de recomandările OIE (World Organisation for Animal Health) pentru reducerea impactului noului Coronavirus printr-o abordare multidisciplinară, prin acordarea de sprijin serviciilor de sănătate publică de către serviciile veterinare, luând în considerare faptul că laboratoarele veterinare sunt competente, au experiență în asigurarea calității, în biosiguranță și biosecuritate, precum și mare capacitate de testare pentru supravegherea și controlul bolilor infecțioase la animale, în care unele sunt zoonotice, conducerea IDSA a considerat oportun să vină în sprijinul serviciilor de sănătate publică.

Pentru a răspunde urgenței privind testarea probelor primite pentru diagnosticul infecției cu SARS-CoV-2, în laboratorul veterinar, probele pentru noul Coronavirus au avut și au prioritate, angajații implicați în testarea acestora rămânând peste programul normal de lucru în vederea testării probelor privind sănătatea și bunăstarea animalelor sau testării probelor pentru SARS-CoV-2, după caz.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Luând în considerare contextul epidemiologic actual și ținând cont de activitățile derulate în cadrul instituției, nu a fost indicat a se desfășura activități de voluntariat.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**



La nivelul instituției, pentru implementarea bunelor practici, se utilizează resursele umane și logistice din cadrul instituției și, în ceea ce privește resursele financiare, s-au făcut eforturi pentru asigurarea fondurilor necesare achiziției de echipamente, dezinfectanți și pentru achiziționarea de materiale și aparatură de laborator.

În contextul pandemiei COVID-19, urmare aplicării de către IDSA la IAEA (Agenția Internațională pentru Energie Atomică), instituția a beneficiat de o donație de

echipamente de laborator utilizate în testarea probelor prin RT-PCR în vederea detecției genomului SARS-CoV-2, ceea ce a dus la creșterea capacității de diagnostic de la nivelul instituției.

De asemenea, la nivel de instituție, se fac eforturi pentru scrierea și depunerea de proiecte în vederea achiziționării de echipamente performante, din fonduri cu finanțare de la Uniunea Europeană, pentru mărirea capacității de diagnostic a instituției.

## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**



Măsurile privind prevenirea și limitarea răspândirii noului Coronavirus au fost implementate de la începutul perioadei privind instituirea stării de urgență și s-au menținut în continuare, pe perioada stării de alertă instituită la nivel național, conducerea menținând permanent o strânsă comunicare cu angajații

institutului cu privire la actele normative emise de autorități, precum și cu privire la măsurile ce trebuie respectate de fiecare angajat, atât în incinta instituției, cât și în afara acesteia.

### **Eficiență, eficacitate și impact:**

Apreciem că, pe perioada stării de urgență și a celei de alertă, instituite la nivel național, activitățile din cadrul IDSA s-au derulat în condiții de eficiență, eficacitate și cu un impact pozitiv asupra societății.

Respectarea de către angajați a măsurilor necesare prevenirii răspândirii COVID-19 au avut ca rezultat faptul că, până la acest moment, la nivel de instituție nu au fost situații de angajați infectați cu SARS COV-2.

Chiar și în condiții de distanțare, printr-o eficientă comunicare și coordonare a activităților derulate în cadrul IDSA, angajații au fost implicați, atât în testarea probelor pentru SARS-CoV-2, cât și în realizarea de instruirii privind tehnica Real Time - RT-PCR, tehnică de biologie moleculară utilizată pentru detecția genomului viral SARS-CoV-2, responsabil de boala denumită COVID 19, cu scopul de a forma specialiști de laborator, calificați să utilizeze tehnica RT-PCR.

### **Lecții învățate:**

Comunicarea, colaborarea și lucrul în echipă reprezintă puncte esențiale pentru atingerea obiectivelor.

Criza provocată de pandemia COVID-19 a adus elemente cu totul noi privind comportamentul angajaților la locul de muncă și în afara locului de muncă. A fost nevoie a se lua, în timp scurt, decizii necesare pentru asigurarea distanțării fizice între angajații instituției, pentru achiziționarea de echipamente și dezinfectanți și, în același timp, pentru îndeplinirea atribuțiilor și responsabilităților ce-i revin instituției. În plus, s-au luat decizii referitoare la preluarea unor noi sarcini privind diagnosticul de laborator pentru noul Coronavirus.

A fost clar, încă de la începutul pandemiei provocată de SARS-CoV-2, că serviciile oferite de IDSA privind diagnosticul de laborator, ținând cont de faptul că IDSA este Laborator Național de Referință pentru Diagnostic și Sănătate Animală, pot veni în sprijinul serviciilor de sănătate publică, prin realizarea testării de laborator a speciemenelor umane pentru SARS-CoV-2, ținând cont de faptul că personalul din cadrul institutului are experiență și este instruit în cadrul Laboratoarelor Comunitare de Referință privind diagnosticul prin teste de laborator RT-PCR pentru diverse boli la animale.

Printr-un efort susținut al conducerii și al angajaților implicați în testarea prin metode RT-PCR, într-un timp scurt, protocolul de testare pentru SARS-CoV-2 a fost armonizat între IDSA ca Laborator Național de Referință pentru Diagnostic și Sănătate Animală și autoritățile de sănătate publică, iar testele de diagnostic au fost supuse validării în cadrul laboratorului din IDSA și, în același timp, s-au făcut demersurile pentru obținerea autorizației sanitare în vederea autorizării privind realizarea de analize de biologie moleculară pentru diagnosticul noului Coronavirus.

Conducerea IDSA și, implicit, specialiștii din cadrul laboratoarelor din IDSA, care sunt implicați în efectuarea testelor RT-PCR privind diagnosticarea pentru COVID-19, s-au asigurat că respectă reglementările privind testarea în laboratorul uman și toate normele de biosiguranță și biosecuritate.

Ținând cont de capacitatea și experiența specialiștilor din cadrul IDSA în domeniul biologiei moleculare și având în vedere faptul că aceștia au fost instruiți de către Laboratoarele de Referință ale Uniunii Europene pentru metodele utilizate pe profilul de activitate, specialiștii din cadrul institutului au realizat instruirii, privind tehnica Real Time RT-PCR pentru detecția genomului viral SARS COV 2 cu specialiști din cadrul Direcțiilor de Sănătate Publică și alți specialiști din cadrul LSVSA Județene, care au solicitat respectivele instruirii în vederea realizării testărilor în cadrul instituțiilor din care aceștia fac parte.

A fost o experiență care a schimbat atât oamenii, cât și instituția, care a valorizat și a demonstrat că expertiza specialiștilor din cadrul IDSA poate fi utilă societății, fapt care, pe viitor, poate aduce un avantaj competitiv.

Chiar dacă au fost și sunt nevoiți să lucreze în condiții de păstrare a distanțării fizice, angajații instituției au demonstrat că pot face echipă indiferent de situație și că, prin eforturile susținute ale fiecărui angajat, au putut fi atinse obiective care i-au făcut mândri că aparțin echipei de lucru a institutului.

### **Rezultate:**

- dezvoltarea capacității de diagnostic a Institutului de Diagnostic și Sănătate Animală;
- palmaresul metodelor de diagnostic realizate de IDSA s-a îmbogățit prin introducerea metodei RT-PCR pentru detecția genomului SARS-CoV-2 în lista de metode realizate în cadrul IDSA;
- cu suportul acordat de Comisia Națională pentru Controlul Activităților Nucleare (CNCAN) și de Agenția Nucleară și pentru Deșeuri Radioactive (ANDR) privind dotarea IDSA cu echipamente specifice suplimentare de la International Atomic Energy Agency (IAEA), numărul testărilor realizate în cadrul IDSA pentru detecția genomului SARS COV 2 a crescut semnificativ.

### **Referințe:**

- Protocolul de colaborare încheiat între autoritățile publice locale și structurile teritoriale de specialitate;
- Prevederile procedurii interne de lucru-specifice acțiunilor;
- Planul de Măsuri adoptat.

### **Linkuri:**

- [www.idah.ro](http://www.idah.ro)



## Primăria Municipiului Alba Iulia

### *Ajutăm seniorii*

#### ***Instituția:***

Primăria Municipiului Alba Iulia

#### ***Numele Bunei Practici:***

*Ajutăm seniorii*

#### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

“Ajutăm seniorii” este o campanie socială gândită să vină în sprijinul persoanelor vârstnice aflate în dificultate, și nu numai, din Alba Iulia. Prin intermediul acestui demers s-a urmărit diminuarea efectului creat de restricțiile impuse de perioada stării de urgență/ alertă națională. Pe cale de consecință, membrii echipei de inițiativă din cadrul primăriei Municipiului Alba Iulia au creat un matching perfect între nevoia beneficiarilor de a le fi asigurate nevoile de bază (alimente, medicamente, elemente minime de socializare/atenție acordată) și membrii ai comunității locale, dornici de a aduce un plus de bine.

#### ***Obiectivele și rezultatele preconizate:***

Obiectivele asumate în cadrul acestei campanii au fost:

- facilitarea accesului persoanelor vârstnice la servicii și alimente de bază necesare;
- dezvoltarea unui mediu comunicațional bazat pe informații corecte pe parcursul situației de criză;
- realizarea unui matching funcțional între actori locali (persoane fizice/ instituții/ persoane juridice) și persoanele aflate în situații de risc.

#### ***Parteneriate:***

Pentru cazurile sociale grave, primăria Municipiului Alba Iulia a colaborat cu succes cu Direcția de Asistență Socială Alba și Crucea Roșie, care au preluat situațiile mai complexe cu nevoie de suport integrat. În toată această mobilizare, prin implicarea și susținerea conducerii primăriei Municipiului Alba Iulia în tot acest demers, echipa de coordonatori a reușit să diversifice modul de acțiune prin amplificarea susținerii către beneficiarii care au apelat la sprijinul oferit, precum și către alte grupuri identificate. În acest sens, s-a reușit atragerea de sponsorizări din mediul privat (10.000 euro prin Kaufland și Fundația Comunitară, 4,5 tone de alimente și dulciuri ce au făcut Sărbătorile Pascale mai frumoase în 320 de familii.) În toată această perioadă, echipa a reușit să câștige susținerea unor actori locali precum Crucea Roșie Română Filiala Alba, Rețeaua Magazinelor Dacia, Albalact în cadrul campaniei destinate persoanelor aflate în dificultate, precum și susținerea din partea Agra's Alba Iulia, TransEuro și Jidvei, pentru ca alte 300 de cadouri să ajungă la persoanele nevoiașe din Alba Iulia.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Dezvoltarea comunitară durabilă și de impact presupune o implicare directă a membrilor comunității în care activăm. Prin urmare, implicarea cetățenilor și a voluntarilor este una esențială și în acest demers, cel puțin din următoarele considerente:

- promovarea suportului acordat către persoanele vârstnice și cele aflate în situații de risc crescut, prin intermediul cetățenilor. De cele mai multe ori, se ajunge mult mai ușor la beneficiarul final prin intermediul recomandărilor personale, decât prin alt mijloc de promovare;
- diseminarea de informații corecte, care să dezvolte un context optim pentru grupul țintă, și nu numai. Starea de panică sau cea de indiferență pot genera efecte nefaste, atât la nivel comportamental, cât și cel relațional la nivel comunitar, cu atât mai mult în relația cu persoanele aflate în situații de risc. Acest transfer de informații a fost realizat prin intermediul cetățenilor și al voluntarilor implicați în acest demers;
- acordarea de suport la solicitările primite prin intermediul voluntarilor recrutați.

Această abordare a dus la dezvoltarea activităților asumate, dar și la diversificarea acestora în funcție de nevoile identificate și soluțiile agreeate de echipa coordonatoare, în strânsă legătură cu voluntarii implicați.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Pentru realizarea acestei campanii, cea mai importantă resursă utilizată este cea umană. Implicarea dedicată a echipei primăriei Municipiului Alba Iulia, formată din 12 membri, a făcut posibilă o dinamică accelerată a evoluției fiecărei etape specifice. Fiecare membru a investit expertiză și timp, necesare dezvoltării de instrumente de lucru (platformă web, metodologii, documentații), adaptate în permanență la schimbările întâmpinate pe perioada stării de urgență/alertă națională. Manifestarea disponibilității, indiferent de oră, atât în relație cu beneficiarii, cât și cu cei peste 80 de voluntari a dus la o fluiditate crescută a acțiunilor și la un impact major la acțiunilor derulate.

Materialele logistice au fost puse la dispoziție de către primăria Municipiului Alba Iulia, iar acestea vizau materiale de protecție pentru voluntari (măști, mănuși, dezinfectanți ș.a.) și materiale de informare/promovare (flyere, autocolante).

Pentru a accentua latura umană a acestui demers, împreună cu actori importanți din comunitate, cu ocazia Sărbătorilor Pascale, primăria Municipiului Alba Iulia a acordat alimente unui număr de 320 familii cu situații de risc și 300 cadouri persoanelor nevoiașe din Alba Iulia.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Inițiativa *Ajutăm Seniorii* a pornit din dorința de implicare a unui grup de angajați din cadrul primăriei Municipiului Alba Iulia. Pandemia și criza generată de aceasta au lansat provocarea de a fi mai deschiși la nevoile comunității, de a lua contact direct cu cei care au nevoie de suport, nu neapărat de măsuri instituționale, ci de ceva mai mult - printr-un contact uman onest. Așa s-a născut programul *Ajutăm Seniorii*, care nu apare în fișa postului niciunui dintre angajații Primăriei. E inițiativa unor angajați care au simțit, împreună cu reprezentanți ai conducerii primăriei Municipiului Alba Iulia, nevoia de a face ceva în plus, de a dezvolta o măsură comunitară suplimentară la ceea ce deja făceau instituția și Direcția de Asistență Socială.



Coordonatorii au făcut foarte bine echipă, cunoscându-se deja din viața de zi cu zi, ca angajați ai Primăriei.

Inclusiv reprezentanți ai conducerii primăriei Municipiului Alba Iulia s-au implicat activ în toate discuțiile, deciziile și acțiunile întreprinse, fără a structura rolurile, preferând

să aibă un mod de funcționare fluid și axat pe eficiență în atingerea rezultatelor și pe maximizarea atuurilor fiecăruia. Expertizele deținute de fiecare în parte au reprezentat elemente esențiale în construcția acestui demers, precum: expertiză în domeniul web și design (dezvoltare grafică materiale comunicare, dezvoltare pagină informare.apulum.ro), comunicare și management (preluare comenzi, generare fișe intervenție voluntari, procesare solicitări voluntari, managementul voluntarilor, realizare spot radio ș.a.), dar și de facilitare și relaționare instituțională (identificare și implicare actori locali - societăți comerciale, instituții, mass media).

Această campanie s-a întins pe o perioadă de 3 luni în care fiecare membru al echipei s-a dedicat acestei misiuni. Structura și caracteristicile acțiunilor implementate s-au dezvoltat organic prin adaptare permanentă la context, urmărind eficientizarea impactului la nivelul tuturor părților implicate.

Punctele de referință dezvoltate și monitorizate au fost: Informare corectă, Campanie de voluntariat, Campanie ajută seniorii.

Pentru asigurarea accesului la o **informare corectă** și specifică municipiului Alba Iulia, coordonatorii campaniei au structurat, realizat și publicat o pagină specială de informare: [informare.apulum.ro](http://informare.apulum.ro). Astfel, fiecare cetățean putea accesa informații veridice pe următoarele teme:

- informații actualizate privind numărul de cazuri la nivel național/ județean și local;
- caracteristici și măsuri specifice pandemiei COVID-19;
- măsuri suport implementate la nivel local;
- promovarea implicării prin voluntariat.

### **Campania de voluntariat**

Criza în care ne-am aflat cu toții ne-a provocat să apelăm la voluntari și am fost surprinși să avem peste 80 de voluntari înscrși, confirmând dorința de implicare și răspunsul la o situație concretă. Astfel, s-au strâns chiar mai mulți voluntari decât a fost nevoie, pentru că numărul de comenzi a scăzut, mai ales după ce s-a extins durata de mobilitate și deplasare a vârstnicilor. În consecință, pentru a putea participa cu toții, s-a recurs la un mod de implicare prin rotație. Voluntarii au un profil diversificat, atât pe vârste, cât și ca pregătire profesională sau statut social. Au fost în general adulți, dar și 2 tineri sub 18 ani, care, în unele cazuri, participă împreună cu părinții la activitățile de voluntariat.

Procedura de înscriere a voluntarilor fost una simplificată, pe baza unei cereri și a copiei de buletin, alături de o declarație pe baza căreia puteau filtra cazurile de risc privind condițiile de locuire (cei care locuiau cu copii mici sau cu un cadru medical, de exemplu, fiind sfătuiți să nu se înscrie, dar să susțină campania prin promovare și recomandări de

cazuri ce necesită acest tip de suport). Voluntarii au primit legitimații și declarații de deplasare pentru a certifica traseele lor de livrare. Zilnic s-au realizat instructaje de protecție, fiind abordate și modalitățile de relaționare cu beneficiarii sau riscurile de expunere. Toate materialele de protecție necesare voluntarilor au fost asigurate de administrația publică.

În tot acest timp, echipa de coordonare s-a ocupat de centralizarea tuturor elementelor acțiunii: de la comunicare, la preluarea de comenzi, alocarea acestora voluntarilor, precum și managementul voluntarilor. Zilnic până la ora 13.30 erau preluate comenzi, acestea erau apoi structurate (achiziții de produse, de medicamente, plăți facturi), se printau fișe informative pentru fiecare comandă (cu datele de contact și conținutul comenzii), care erau alocate voluntarilor, ce urmau să îi contacteze pe beneficiari pentru clarificări când erau la cumpărături. Aceștia trimiteau apoi coordonatorilor poze cu bonurile și produsele achiziționate, ca un mijloc de monitorizare a fiecărei comenzi, dar într-o manieră naturală, de împărtășire și nu de raportare. Uneori, voluntarii aflați în teren, trimiteau și fotografii care să reflecte experiența lor din timpul livrărilor - cu ei în mașină, cu beneficiarul la o distanță corectă, undeva în fundalul pozei - acestea erau extrem de importante pentru animarea grupului, pentru menținerea interesului celor care urmau la rând să activeze ca voluntari pe teren. Experiențele împărtășite astfel și în cuvinte nu s-au pierdut și au reprezentat un liant pentru voluntari, o cauză comună cu care s-au identificat toți.

Pe tot parcursul etapei acute a crizei, echipa a investit energie și atenție în echipa de voluntari, încercând să îi coopteze și în luarea deciziilor. Spre exemplu, un voluntar a reușit să mobilizeze o donație individuală de 1.000 RON și pentru a stabili modul în care vor fi folosiți cel mai bine acești bani, s-a decis o consultare deschisă în grupul de voluntari. Astfel, în sâmbăta de dinaintea Sărbătorilor Pascale, voluntarii au decis plata chiriei de 800 de lei și oferirea de mâncare pentru o familie extrem de săracă, cu 3 copii și părinți fără un loc de muncă. Mai mult, au solicitat rapid o sponsorizare de la un restaurant și i-au surprins pe copiii familiei cu pizza caldă - un moment poate trecător, dar de un impact emoțional ridicat, atât pentru familia vulnerabilă, cât și pentru voluntari.

### **Campania Ajutăm Seniorii**

S-a adresat în primul rând seniorilor 65+ urmând extinderea grupului-țintă și către alte persoane aflate în dificultate. Astfel, s-a ajuns la peste 90 de persoane vulnerabile din municipiu și s-au acumulat peste 970 de ore de voluntariat, realizând peste 150 de livrări către seniori și persoane cu deficiențe locomotorii.

Pe parcursul derulării acestei campanii, o provocare permanentă a reprezentat-o stabilirea echilibrului celor 2 roluri și tipuri de relații: relația riguroasă, mecanică, de livrare marfă-decontare marfă și relația umană, de socializare, de contact la nivel emoțional cu cei care aveau nevoie de sprijin. Latura socială a acestui tip de inițiativă, de multe ori, este mult mai importantă decât livrarea propriu-zisă a unei comenzi. Astfel, unii vârstnici au ajuns să solicite doar anumiți voluntari, fiind foarte impresionați de implicarea acestora. În acele situații, cei care alocu voluntarii au încercat să țină cont de preferințe, din dorința de a cultiva această relație de încredere și apreciere. Tot din grijă față de beneficiari, echipa a decis ca fiecare voluntar să lucreze individual, să nu apară câte 2 oameni la ușa unui vârstnic singur.

Pe tot parcursul activităților derulate s-a acordat o atenție mare nevoilor beneficiarilor și soluționarea cât mai optimă a acestora. Spre exemplu, în semn de apreciere și admirație față de beneficiari, aceștia au primit prin intermediul voluntarilor Sfintele Paști împreună cu produse de bază pentru masa Pascală. Întreaga activitate a fost monitorizată continuu, urmărind constant evoluția programului și pe măsură ce apăreau noi nevoi, acestea erau adresate imediat. În acest fel a fost stabilită și extinderea plajei de adresabilitate a grupului țintă.

Împreună cu voluntarii a fost promovată această oportunitate prin canalele de social-media, website-ul primăriei, radio, fluturași și pliante lăsate la supermarket-uri (cu formatul declarației pe proprie răspundere printat pe verso) sau autocolante în scările de bloc unde s-au făcut dezinfecții.

Din nevoia de comunicare rapidă și de informare suplimentară, echipa implicată în acest demers a realizat o pagină dedicată situației de criză- [www.informare.apulum.ro](http://www.informare.apulum.ro) . Mai mult, la deschiderea site-ului instituției, primul mesaj care apare (chiar și acum) este anunțul legat de program. Pentru cazurile sociale grave, echipa a decis să nu intervină, iar în aceste cazuri s-a colaborat cu succes cu structuri precum Crucea Roșie și Direcția de Asistență Socială Alba, care au preluat situațiile mai complexe cu nevoie de suport integrat.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Acțiunea derulată reprezintă o abordare complexă atât din punct de vedere al resurselor umane implicate, cu expertize specifice, cât și din prisma acțiunilor implementate. Pe tot parcursul acestui demers, eficiența a reprezentat cuvântul-cheie. Acest lucru a fost posibil datorită motivației intrinseci manifestată de către membrii echipei de coordonare și implicării directe a reprezentanților conducerii pe tot parcursul inițiativei dezvoltate. Disponibilitatea acestora manifestată indiferent de oră (zi/noapte) a susținut realizarea activităților într-un ritm accelerat cu accent pe impactul dorit. A fost imperios necesar ca informațiile să fie de ultimă oră, iar acțiunile dezvoltate să fie în concordanță cu acestea, dar și cu feedback-ul primit din partea beneficiarilor.

Implicarea celor peste 80 de voluntari a creat un liant puternic cu fiecare persoană care a apelat la suportul primăriei Municipiului Alba Iulia. Feedback-ul lor era esențial în ceea ce privește reglajul fin al procedurilor adoptate, dar și al modului de implementare a acțiunilor derulate, astfel încât întreg demersul realizat să fie unul eficace.

Creșterea organică a acțiunilor dezvoltate, adaptată în permanență contextului, a generat un impact crescut și diversificat atât la nivel individual, cât și la nivel comunitar. Feedback-ul primit din partea voluntarilor, dar și al beneficiarilor este unul pozitiv și copleșitor. Cel mai important aspect punctat de beneficiari este cel al umanității care s-a manifestat prin intermediul acestei campanii, dar mai ales prin voluntarii prezenți în teren. Astfel, au fost menționate cazuri în care seniorii au solicitat dorința ca produsele să fie livrate de același voluntar.

În urma solicitării membrilor comunității, dar și al voluntarilor implicați, grupul-țintă vizat inițial, persoane în etate 65+, a fost diversificat prin includerea altor grupe de persoane aflate în situații de risc.

### ***Lecții învățate:***

Succesul acestei campanii este dat de valoarea umană implicată în tot acest demers. S-a putut constata încă o dată cât de importantă este investiția în personalul propriu și valorizarea acestuia în activități comunitare. Dezvoltarea spiritului de echipă a dat acestei

inițiative motivații intrinseci, creativitate în implicare, promptitudine în realizare task-uri, bună conlucrare cu reprezentanți ai conducerii și maximizarea impactului dorit.

De asemenea, este vitală conlucrarea cu membrii comunității fiindcă, prin intermediul acestora, putem realiza o diagnoză corectă a nevoilor din teren și, ulterior, să dezvoltăm soluții cu aplicabilitate și impact crescut.

Deschiderea manifestată pentru propuneri, sugestii și solicitări atât din partea comunității, cât și din partea voluntarilor implicați a generat o dezvoltare a activităților adaptate la nevoi reale din teritoriu. Această abordare a susținut conștientizarea dorinței de conlucrare, de parteneriat, prin care vocea cetățeanului are o importanță reală.

Orice demers trebuie să implice toți factorii interesați pentru a putea susține dezvoltarea de acțiuni ample și de impact. Acest exercițiu trebuie să fie unul constant, pentru a dezvolta parteneriate durabile în care fiecare stakeholder să fie parte implicată activ în evoluția dezvoltării comunitare.

### Rezultate:

Cel mai dificil de cuantificat este gradul de satisfacție a persoanelor care au beneficiat de susținere prin intermediul acestui demers. Modul în care îi așteptau pe voluntari, dorința de a colabora cu un anumit voluntar, cuvintele adresate telefonic către operator la momentul solicitării de sprijin, nu poate decât să ne transmită faptul că tot ceea ce s-a dezvoltat a fost un gest de umanitate.

Modul flexibil în abordare și în realizarea sarcinilor a adus ca rezultat un grup activ de voluntari prezent și după încheierea acestei campanii. Dorința de a menține legătura și de implicare comunitară lansează o nouă provocare de a conlucra pe termen lung prin programe de voluntariat.

- 12 membri ai echipei de coordonare în regim de voluntariat (din partea primăriei Municipiului Alba Iulia);
- 85 voluntari recrutați și implicați cu 970 ore de voluntariat;
- 82 beneficiari ai serviciilor de realizare cumpărături/plăți facturi și livrare la domiciliu;
- 15-+5 livrări;
- 320 familii care au primit alimente cu ocazia Sărbătorilor Pascale;
- 300 cadouri dăruite persoanelor nevoiașe din Alba Iulia, cu ocazia Sărbătorilor Pascale.

### Referințe:

Cele mai bune referințe sunt cele primite din teritoriu. Prin urmare expunem câteva dintre cele primite:

*“Au fost super încântați! Doamna a vrut să coboare să urc un bax de apă (i-am sunat pentru o nelămurire de la magazin) și mi-au cerut și un bax de apă, pe lângă lista lor. Nu am lăsat-o să coboare, nu am intrat în casă. Însă, erau mega uimiți de faptul că sunt „mărunțică” (cum m-au alintat dâșii) și nu am acceptat să iasă din casă să mă ajute! Again, super experiența. Mulțumesc!” (Mărgineanu Ioana)*

*“Noi am fost astăzi la doi domni drăguți. Pe lângă alimente au dorit să procurăm și mâncare pentru câini și pisici, în cantitate destul de mare. Domnul ne-a spus că hrănește mai multe animale, iar asta ne-a umplut inimile de bucurie. Sentimentul de empatie care ne scoate pe noi din casă, să îl observi și la cei pe care îi ajuți”. (Avram Bianca)*

*“Am fost așteptat de o doamnă drăguță și foarte emoționată. Am îmbărbătat-o și am asigurat-o că nu este singură. Cred că, pe lângă ajutorul pe care îl oferim, au mare nevoie*

*de susținere morală, afecțiune și de multe zâmbete. A fost o onoare pentru mine.” (Ciocan Nicolae)*

*“Doamna cu ciocolata a fost foarte drăguță cu noi de prima dată când am mers după facturi. Este o doamnă cu suflet mare. A vrut să intrăm înăuntru și la o cafea cu biscuiți ☺ și dulceață. Ne-a mulțumit în multe moduri. Se vede că sprijinul nostru i-a făcut ziua mai frumoasă, nu doar mai ușoară.” (Toader Anamaria)*

*“Eu azi am simțit fiori pe șira spinării când am văzut bucuria oamenilor, mai ales că au primit Sfintele Paști. Pentru mine a fost o experiență magică. Știți voi, starea aceea pe care o ai la un concert, când asculți piesa preferată și te ia cu fiori. Pot zice că ați făcut concert, că așa am simțit, bucurându-i pe oameni.” (Simedru Claudiu).*

### **Linkuri:**

- <https://informare.apulum.ro>
  - <http://www.saptamanavoluntariatului.ro/ajutam-seniorii/>
  - <http://www.saptamanavoluntariatului.ro/super-adriana/>
  - <https://givingtuesday.ro/initiative/ajutam-seniorii/>
  - <http://www.rador.ro/2020/03/24/primaria-municipiului-alba-iulia-livreaza-direct-la-usa-varstnicilor-din-oras-pachete-cu-alimente-de-baza/>
  - <http://www.radiocluj.ro/2020/03/31/voluntarii-primariei-alba-iulia-ajutam-seniorii-comunitatii-foto/>
  - <https://alba24.ro/primaria-alba-iulia-livreaza-direct-la-usa-varstnicilor-din-oras-alimente-si-medicamente-lista-cu-produsele-ce-pot-fi-comandate-760960.html>
- <https://www.informatiadealba.ro/comunitate/prin-zeci-de-voluntari-primaria-alba-ajuta-oamenii-sa-depaseasca-mai-usor-criza/>

## **Primăria Municipiului Buzău**

### **Deschiderea unui cabinet stomatologic pentru intervenții de urgență**

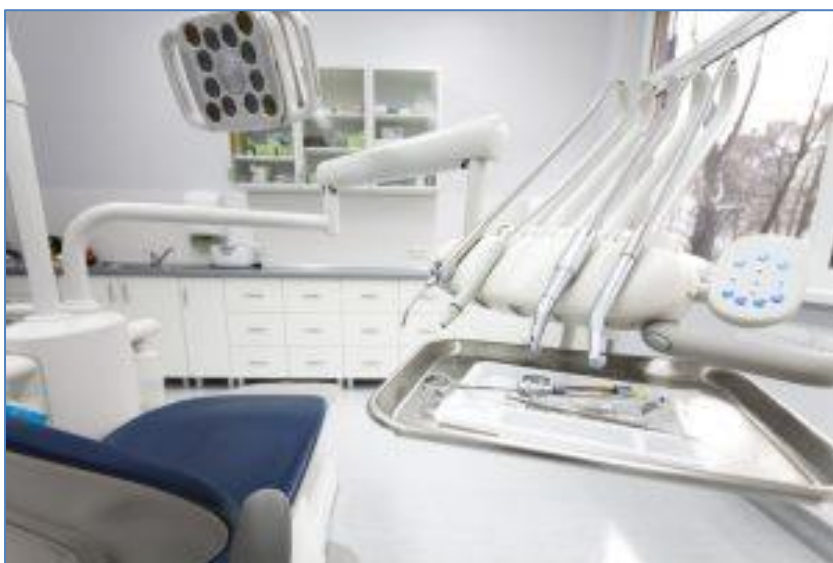
#### **Instituția:**

Primăria Municipiului Buzău

#### **Numele Bunei Practici:**

*Deschiderea unui cabinet stomatologic pentru intervenții de urgență*

#### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**



Ca urmare a instituirii stării de urgență, s-a impus necesitatea adoptării unor măsuri care să vizeze acțiuni în planul sănătății publice cu impact asupra dreptului la sănătate al persoanelor din municipiul Buzău. Una dintre măsuri a fost aceea de înființare a unui cabinet stomatologic de permanență pentru asigurarea urgențelor.

S-a dorit, în mod special, să se asigure capacitatea și continuitatea asigurării serviciilor sociale și de utilități

publice și pe durata stării de urgență.

Prin art. 1 din *Ordonanța Militară nr. 2 din 21 martie 2020 privind măsuri de prevenire a răspândirii COVID-19* s-a suspendat temporar activitatea în cabinetele de medicină dentară. Prin excepție, au fost permise intervențiile stomatologice de urgență. Această măsură s-a aplicat începând cu data de 22 martie 2020, ora 22.00, ora României. Prin urmare, singurele cabinete stomatologice care au funcționat în această perioadă au fost cele care au oferit EXCLUSIV servicii de urgență medicală stomatologică, așa cum sunt precizate mai sus. Însă, pentru a presta un astfel de serviciu medical, trebuie respectate întru totul regulile de protecție, dezinfecție, sterilizare deja știute, dar și cele stabilite prin Decizii CMDR de prevenire a răspândirii infectării cu Coronavirus și Planul de măsuri și de prevenție adoptate prin Anexa 1 la Decizia 16/24.03.2020 și Anexa 1 la Decizia nr. 11/11.03.2020 a CMDR - Biroul executiv național.

Totodată, cabinetele medicale care au dorit prestarea acestor servicii, au fost obligate, prin reprezentanții lor, înainte de prestarea oricărei activități de acest fel, să adreseze o solicitare în acest sens Colegiului teritorial depunând o declarație pe propria răspundere, întocmită conform modelului prevăzut în Anexa 2 la Decizia nr. 16/24.03.2020 a CMDR - Biroul executiv național.



Pentru a se asigura capacitatea și continuitatea asigurării serviciilor sociale și de utilități publice pe durata stării de urgență, prin protocolul de colaborare încheiat între Primarul Municipiului Buzău, Președintele Consiliului Județean Buzău, Spitalul Județean de Urgență Buzău și Colegiul Medicilor Stomatologi Buzău, pentru a veni în sprijinul comunității, pe segmentul de asistență medicală de urgență, s-a aprobat organizarea și funcționarea în Ambulatoriul Spitalului Județean Buzău a unui cabinet stomatologic pentru intervenții de urgență. Președintele Consiliului Județean Buzău și-a asumat responsabilitatea punerii la dispoziție de către administratorul imobilului - Spitalul Județean de Urgență Buzău a cabinetului de Chirurgie buco-maxilo-facială pentru asigurarea de servicii medicale de urgență stomatologică după programul 14.00 - 21.00 de luni până vineri și 8.00 - 20.00 sâmbăta și duminica, precum și achiziționarea de materiale de protecție (măști, mănuși, combinezoane etc.), materiale medicale specifice, precum și de altă natură, indispensabile desfășurării activității și susținerea unor cheltuieli neprevăzute. Primarul Municipiului Buzău și-a asumat responsabilitatea punerii la dispoziție de echipament medical nou achiziționat - AUTOCLAV, materiale și bunuri din dotarea cabinetelor stomatologice din unitățile de învățământ preuniversitar din municipiul Buzău, stabilirii și organizării resursei umane disponibilă din cabinetele stomatologice școlare care să deservească cabinetul stomatologic pentru intervenții de urgență, organizării fluxului de cadre-medicale în cadrul programului de lucru al cabinetului stomatologic pentru intervenții de urgență, întocmirii necesarului lunar de materiale și de medicamente și susținerii unor cheltuieli de funcționare, în calitate de ordonator principal de credite pentru bugetul municipiului Buzău 2020. Spitalul Județean de Urgență Buzău asigură funcționarea cabinetului stomatologic pentru intervenții de urgență în Cabinetul de Chirurgie buco-maxilo-facială din Spitalul Județean de Urgență Buzău după programul stabilit, curățenia și dezinfecția zilnică a cabinetului și a holului de așteptare. Colegiul Medicilor Stomatologi Buzău organizează la standardele specifice organizarea cabinetului stomatologic pentru intervenții de urgență, eliberează, după caz, avizele de liberă practică - în regim de urgență, pentru medicii stomatologi care deserveșc cabinetul, supraveghează modul de desfășurare a activității cabinetului, informează permanent medicii stomatologi cu măsurile și deciziile luate la nivel național pentru prevenirea și limitarea răspândirii COVID-19 și inițiază și coordonează acțiunile de voluntariat și de exercitare a activității profesionale de medici stomatologi.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

- asigurarea capacității asigurării serviciilor sociale și de utilități publice pe durata stării de urgență;
- asigurarea continuității asigurării serviciilor sociale și de utilități publice pe durata stării de urgență;
- asigurarea intervențiilor de urgență în Cabinetul de Chirurgie buco-maxilo-facială din Spitalul Județean de Urgență Buzău.
- începând cu data de 01.04.2020, a început să funcționeze Cabinetul stomatologic pentru intervenții de urgență, în Cabinetul de Chirurgie buco-maxilo-facială din Spitalul Județean de Urgență Buzău după programul 14.00 - 21.00, de luni până vineri și 8.00 - 20.00, sâmbăta și duminica;
- începând cu data de 01.04.2020, personalul din cadrul cabinetelor școlare stomatologice a asigurat permanența la cabinetul stomatologic unic de urgență din incinta Spitalului Județean de Urgență Buzău;

- cetățenii municipiului beneficiază de asistență medicală de urgență în Cabinetul de chirurgie buco-maxilo-facială din Spitalul Județean de Urgență Buzău după programul 14.00 - 21.00, de luni până vineri și 8.00 - 20.00, sâmbăta și duminica.

### **Parteneriate:**

În data de 01.04.2020 a fost încheiat protocolul de colaborare între:

- Primarul Municipiului Buzău;
- Președintele Consiliului Județean Buzău;
- Spitalul Județean de Urgență Buzău;
- Colegiul Medicilor Stomatologi Buzău.

Specialiștii chemați să implementeze proiectul au fost:

- medicii din cadrul cabinetelor stomatologice din unitățile de învățământ preuniversitar din municipiul Buzău;
- asistenții medicali din cadrul cabinetelor stomatologice din unitățile de învățământ preuniversitar din municipiul Buzău.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Au beneficiat până în prezent de asistență medicală de urgență în cadrul "Cabinetului stomatologic pentru intervenții de urgență", organizat în cabinetul de Chirurgie buco-maxilo-facială din Spitalul Județean de Urgență Buzău, un număr de aproximativ 780 cetățeni buzoieni.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Pentru buna funcționare a "Cabinetului stomatologic pentru intervenții de urgență", organizat în cadrul cabinetului de Chirurgie buco-maxilo-facială din Spitalul Județean de Urgență Buzău, au fost alocate până în prezent următoarele resurse:

#### **Resurse umane:**

- 6 medici din cadrul cabinetelor stomatologice din unitățile de învățământ preuniversitar din municipiul Buzău;
- 9 asistenți medicali din cadrul cabinetelor stomatologice din unitățile de învățământ preuniversitar din municipiul Buzău;
- 6 persoane cu contract individual de muncă care desfășoară activități administrative, gospodărire, întreținere-reparații și de deservire, pază etc.

**Resurse financiare:** din bugetul municipiului Buzău pe anul 2020 a fost cheltuită suma de 9.653 lei, reprezentând următoarele categorii de cheltuieli:

- achiziționarea de materiale de protecție (măști, mănuși, combinezoane etc);
- achiziționare materiale medicale specifice;
- achiziționarea materiale medicale de altă natură, indispensabile desfășurării activității;
- susținerea unor cheltuieli neprevăzute;
- achiziționare de echipament medical - AUTOCLAV;
- achiziționarea de materiale și bunuri din dotarea cabinetelor stomatologice din unitățile de învățământ preuniversitar din municipiul Buzău.

#### **Resurse logistice:**

- cabinetul de Chirurgie buco-maxilo-facială din Spitalul Județean de Urgență Buzău;
- materiale de protecție (măști, mănuși, combinezoane, etc);
- materiale medicale specifice;
- materiale medicale de altă natură, indispensabile desfășurării activității;

- echipament medical- AUTOCLAV;
- materiale și bunuri din dotarea cabinetelor stomatologice din unitățile de învățământ preuniversitar din municipiul Buzău.

#### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Cabinetul stomatologic pentru intervenții de urgență, organizat în cadrul cabinetului de Chirurgie buco-maxilo-facială din Spitalul Județean de Urgență Buzău, a fost proiectat să funcționeze pe toată perioada în care este instituită starea de urgență sau starea de alertă. Partenerii care au inițiat și au implementat acest proiect au adus la cunoștința publicului acest fapt, sediul în care este înființat cabinetul, programul de funcționare etc.

#### **Eficiență, eficacitate și impact:**

Inițiatorii acestui proiect și-au propus să îmbunătățească viața pacienților, asigurându-le servicii medicale dentare de urgență, avansate, la un standard de excelență, bazat pe tehnologiile viitorului și pe echipe medicale dedicate performanței, în condiții de maxim confort și siguranță. La înființare, locația cabinetului a fost la Dispensarul Școlar nr. 4 din cadrul Liceului Agricol dr. Constantin Angelescu, str. Crizantemelor nr. 17. Pentru o mai bună poziționare și un acces mai facil, sediul cabinetului a fost stabilit în cabinetul de Chirurgie buco-maxilo-facială din Spitalul Județean de Urgență Buzău, str. Stadionului, nr. 7 Buzău.

#### **Lecții învățate:**

Prin înființarea Cabinetului stomatologic pentru intervenții de urgență organizat în cadrul cabinetului de Chirurgie buco-maxilo-facială din Spitalul Județean de Urgență Buzău s-a demonstrat că, printr-o bună cooperare între factorii cu putere de decizie și printr-o hotărâtă implicare a actorilor implicați, se poate asigura capacitatea și continuitatea asigurării serviciilor sociale și de utilități publice și pe durata stării de urgență.

#### **Rezultate:**

Au fost și sunt rezolvate cazurile de urgență stomatologică care puteau pune în pericol viața și necesitau tratament imediat pentru a opri sângerarea și/sau pentru a atenua durerea sau infecția, cum ar fi:

- hemoragia postextractională;
- durerea datorată pulpitei acute;
- durerea cauzată de parodontita apicală acută;
- pericoronarita dinților incluși;
- alveolita postextractională;
- celulitele/ abcesele periosoase;
- fracturile de maxilar/ mandibulă (imobilizare de urgență);
- luxația articulației temporo-mandibulare;
- traumatisme dento-alveolare (luxații, avulsii, fracturi dentare cu interesarea camerei pulpare), gingivostomatita ulceronecrotică.

#### **Referințe:**

- Protocolul de colaborare încheiat între autoritățile publice locale și structurile teritoriale de specialitate;
- Prevederile procedurii interne de lucru-specifice acțiunilor;
- Planul de Măsuri adoptat.

**Primăria Municipiului Cluj-Napoca**  
*La Cluj-Napoca, nimeni nu este lăsat în urmă!*  
*Servicii sociale integrate ample și coordonate.*

***Instituția:***

Primăria Municipiului Cluj-Napoca

***Numele Bunei Practici:***

*La Cluj-Napoca, nimeni nu este lăsat în urmă! Servicii sociale integrate ample și coordonate.*

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***



Criza sanitară cauzată de pandemia COVID-19 îi afectează cel mai mult pe membrii comunității care provin din categorii vulnerabile. Pentru a-i sprijini în această perioadă, sub egida *La Cluj-Napoca, nimeni să nu fie lăsat în urmă*, dar și pentru a contribui la diminuarea impactului pandemiei de coronavirus la nivelul întregului oraș și pe multiple paliere (de la educație la piața muncii etc.), Primăria municipiului Cluj-Napoca derulează variate programe sociale și implementează diverse acțiuni, atât prin serviciul public de specialitate, D.A.S.M. - Direcția de Asistență Socială și Medicală a Primăriei Cluj-Napoca, precum și prin sprijinirea societății civile, respectiv a organizațiilor care activează în domeniul serviciilor sociale.

***Obiectivele și rezultatele preconizate:***

- punerea în aplicare a unui set de măsuri, în regim de urgență, pentru sprijinirea persoanelor celor mai dezavantajate din municipiul nostru;
- realizarea unui plan de măsuri integrate pentru prevenirea răspândirii virusului;
- acțiuni de informare pentru cetățeni;
- acces gratuit la internet pentru a-i sprijini pe copiii ce provin din familii defavorizate să aibă acces la educație incluzivă;
- punerea în funcțiune a unui dispecerat dedicat persoanelor vârstnice/ Call center;
- acțiuni constante de salubritate și igienizare în spațiile publice.

### **Parteneriate:**

Asociația Zona Metropolitană Cluj  
ONG-uri, colaboratori

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Comunitatea clujeană este recunoscută ca fiind una dintre cele mai implicate civic din țară. Pe lângă responsabilitatea de care a dat dovadă prin respectarea măsurilor impuse de autorități, comunitatea s-a mobilizat și a aderat la variate acțiuni de voluntariat.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Resursele financiare alocate bunei practici au provenit de la bugetul local și din bugetul DASM.

Resursele umane implicate sunt angajații DASM și ai primăriei Cluj-Napoca.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management,**

#### **Durata:**

Aceste acțiuni au început odată cu starea de urgență și s-au desfășurat pe întreaga durată a crizei sanitare.



#### **Activități:**

Primăria municipiului Cluj-Napoca, prin Direcția de Asistență Socială și Medicală (DASM), Cantina de Ajutor Social și Pensiune și Direcția de Ecologie Urbană și Spații Verzi, a pus în aplicare un set de măsuri, în regim de urgență, pentru sprijinirea persoanelor celor mai dezavantajate din municipiul nostru. În baza unui plan de

măsuri integrate pentru prevenirea epidemiei COVID-19, Direcția de Asistență Socială și Medicală a implementat următoarele măsuri și acțiuni:

- Punerea în funcțiune a un Dispecerat dedicat persoanelor vârstnice/”Call center” (peste 65 de ani), cu numărul de telefon 0372.280.499.

Până la data de 14.05.2020 au fost înregistrate în evidențele DASM:

- 853 de persoane vârstnice aflate în activitatea curentă a DASM (în cadrul Centrelor de Vârstnici nr.1 și nr. 2);
- 757 de persoane au fost înregistrate prin Dispeceratul dedicat persoanelor vârstnice/”Call center”;
- 503 de persoane au fost furnizate de către asociațiile de proprietari din municipiul Cluj-Napoca;
- 742 de persoane au fost furnizate de cultele religioase și ONG-uri;
- 35 veterani de război;
- Achiziționarea a 2098 de tablete pentru copiii clujeni proveniți din familii defavorizate, pentru a le facilita acestora accesul la educație.
- In zona comunităților vulnerabile din zona Meșterul Manole, Zona George Stephenson, zona Bulevardul Muncii, zona Pădureni și în zona Pata Rât au fost distribuite materiale informative, produse alimentare și produse de igienă personală. De asemenea, în

parteneriat cu Asociația Zona Metropolitană Cluj, au fost amplasate două unități mobile pentru igienă.

- Facilitarea accesului gratuit la internet pentru comunitățile de la Pata Rât, fiind prioritizată conexiunea copiilor pentru a avea acces la educația online.
- În ceea ce privește persoanele fără adăpost cazate în centre ale DASM și ale entităților private partenere, la data de 14.05.2020 în evidențele DASM existau înregistrate un total de 138 persoane fără adăpost, din care:
  - 96 persoane fără adăpost aflate în adăposturile DASM;
  - 42 persoane fără adăpost aflate în adăposturile ONG-urilor partenere.
- Personalul medical din cabinetele medicale școlare (angajați ai DASM) a fost pus la dispoziția Direcției de Sănătate Publică a Județului Cluj, pentru a lupta în prima linie împotriva răspândirii infecției cu SARS CoV-2. Aceștia au efectuat acțiuni de triaj epidemiologic în punctul de triaj rutier Gilău, prin care intrau în județ cetățenii români care se întorceau din străinătate. Prin celelalte departamente de asistență socială din cadrul DASM, au fost întreprinse o serie de acțiuni pentru beneficiarii acestora, după cum urmează:
  - pentru copii și familii: evaluările inițiale s-au realizat online, prin telefon și orice alte mijloace de comunicare - pentru a stabili situația de risc în care se află copilul/copiii;
  - copiii, părinții și victimele violenței domestice au beneficiat de evaluare psihologică online/consiliere psihologică online/telefonică. În cazurile în care nu a existat posibilitatea luării legăturii cu aceștia prin telefon/ internet și au existat suspiciuni legate de siguranța vreunui copil, specialiștii au realizat vizite în teren, cu echipamente de protecție, având o durată minimă necesară pentru a evalua situația în ceea ce privește siguranța copilului;
  - Totodată au fost realizate întâlniri de caz pe platforma Zoom sau pe alte platforme cu colaboratori - instituții și ONG-uri implicate.
- Activitatea Centrului de Resurse pentru Părinți și Copii s-a desfășurat preponderent online, specialiștii centrului au menținut legătura cu părinții și cu copiii, beneficiari ai serviciilor de informare și consiliere, prin intermediul telefonului sau a internetului, întâlnirile online fiind constructive și frumoase.
- Activitatea Centrului pentru Prevenirea și Combaterea Violenței în Familie s-a desfășurat în mod normal, excluzând întâlnirile față în față sau deplasările la domiciliul beneficiarilor. Astfel, serviciile de informare și consiliere socială, juridică și psihologică au fost livrate și realizate online prin intermediul aplicațiilor Skype/WhatsApp-video-call, platforma online Zoom sau prin apel telefonic în situații de urgență. În această perioadă au fost rulate un număr de aproximativ 25 de cazuri - active și noi.
- Pentru cei 63 de beneficiari aflați în evidențele Centrului de Servicii Socio-Medicale, diagnosticați cu diverse afecțiuni neurologice și musculare au fost asigurate și furnizate următoarele servicii: s-au făcut recomandări prin telefon; video-uri individuale realizate de medic și terapeuți, venind ca suport pentru părinți privind efectuarea terapiei la domiciliu (kinetoterapie, stimulare psihică și cognitivă, stimularea limbajului). Menționăm că s-a primit feedback pozitiv din partea părinților, cu rezultate încurajatoare, menținând astfel o terapie de bază la domiciliu pentru pacienții centrului.
- Pentru persoanele cu dizabilități - valabilitatea certificatelor de dizabilități pentru copii și adulți a fost extinsă cu 90 zile după finalizarea stării de urgență, pentru a nu fi necesară reevaluarea acestora. Aceștia au beneficiat de consiliere și suport prin intermediul canalelor de comunicare online, telefon.

- Echipa din cadrul Centrului de zi pentru vârstnici nr. 1 a menținut legătura cu beneficiarii telefonic, au fost contactate 600 de persoane dintre cele aproape 800 de persoane beneficiare ale centrului și se continuă în acest sens. Ulterior, au fost create grupuri de Facebook/Whatsapp și au avut loc dezbateri online prin ZOOM. Membrii centrului sunt deja familiarizați cu tehnologia deoarece au participat la proiectul Seniorii Digitali, organizat de Primăria municipiului Cluj-Napoca în parteneriat cu companiile locale.
- Echipa Centrului de Zi pentru Vârstnici nr. 2 și-a continuat activitatea prin cursurile și programele derulate în spațiul virtual, păstrând comunicarea cu seniorii beneficiari ai centrului în scris și video. Peste 100 de persoane vârstnice au participat, zilnic, la întâlnirile grupului de muzică, ale grupului de muzică ușoară, ale cenaclului literar, ale cursurilor de pictură și de reciclare corectă a materialelor, de limba engleză.
- La nivelul DASM a fost lansată Campania "adoptă bunici", unde angajații au "adoptat bunici", îngrijindu-se în permanență de nevoile acestora.

De la bugetul DASM pe anul 2020 au fost alocate către mai multe fundații și asociații sumele necesare pentru implementarea următoarelor proiecte, având titlul: *Clubul de Incluziune pentru Copii cu Nevoi Speciale; Epilepsia dincolo de întuneric; Serviciul Telefonic de Ajutor - Workshop Voluntariat; Camera de refugiu și Puterea speranței în boala Parkinson.*

### **Eficiență, eficacitate și impact:**

- Numărul de telefon destinat vârstnicilor și-a demonstrat atât eficiența, cât și eficacitatea în acest context al pandemiei. Dovadă stă numărul tot mai mare de persoane care au apelat call center-ul înființat;
- Feedback-ul pozitiv venit din partea părinților și a beneficiarilor direcți cu privire la activitățile online desfășurate demonstrează că aceste inițiative au fost de impact.

### **Lecții învățate:**

- Situațiile de criză au nevoie de răspunsuri rapide, care să ofere soluții pe termen scurt, până la implementarea unui set de măsuri pentru termen mediu și lung;
- Coordonarea și comunicarea constantă reprezintă factori-cheie pentru bunul mers al oricărei activități. Deși tehnologia ne permite interacțiuni online, procesul de adaptare la noul context este unul amplu și relativ dificil, în special pentru persoanele care provin din comunități vulnerabile.

### **Rezultate:**

- Peste 3000 de beneficiari direcți ai serviciilor oferite de DASM;
- 2098 de tablete pentru copiii clujeni proveniți din familii defavorizate;
- Aproximativ 1000 de membri ai centrelor pentru vârstnici s-au aflat în contact direct, online, cu reprezentanții DASM și au participat la activități online;

### **Linkuri:**

- [https://files.primariaclujnapoca.ro/2020/06/04/02.06.2020-Ma%CC%86suri\\_dispuse\\_pentru\\_limitarea\\_efectelor\\_ra%CC%86spa%CC%82ndirii\\_COVID\\_19.pdf](https://files.primariaclujnapoca.ro/2020/06/04/02.06.2020-Ma%CC%86suri_dispuse_pentru_limitarea_efectelor_ra%CC%86spa%CC%82ndirii_COVID_19.pdf)
- <https://cluj.com/articole/masuri-coronavirus-in-cluj/>
- <https://www.facebook.com/PrimariaClujNapocaRomania/videos/1091565441206828>
- <https://www.stiridecluj.ro/social/ce-masuri-ia-primaria-cluj-pentru-a-preveni-infectarea-cu-noul-coronavirus>

### **Instituția:**

Primăria Municipiului Iași

### **Numele Bunei Practici:**

Centre de educație on-line

### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Unitățile de învățământ nu au fost pregătite pentru a se conforma măsurilor impuse în starea de urgență, generată de pandemia COVID-19. Profesorii s-au adaptat la această situație, individual, utilizând tehnologia proprie (calculatoare desktop, laptop-uri, tablete sau smartphone-uri, după caz) și platformele de comunicare care li s-au părut cel mai ușor de folosit și care le satisfăceau nevoile (Zoom, Webex, Skype, Wire, Google Hangouts sau Meetings, Adservio etc.).

Fiecare platformă are avantajele și dezavantajele sale, dar s-a dovedit că cele mai mari probleme în continuarea actului educațional au fost legate de:

- Conexiunea la internet, care, în unele cazuri, în funcție de domiciliul profesorului și tipul abonamentului, s-a dovedit deficitară;
- Performanțele tehnologiei utilizate, mulți profesori fiind nevoiți să-și utilizeze smartphone-urile, ceea ce implică un ecran foarte mic, deoarece laptop-urile și desktop-urile nu puteau prelucra rapid fluxuri video;
- Unii profesori nu au deloc aptitudini de a utiliza o astfel de tehnologie;
- O parte dintre profesori consideră că materia lor, cel mai bine poate fi predată la tablă;
- Iar o altă parte dintre ei, au dorit să iasă din casă și să țină lecțiile la școală, fiind obișnuiți cu rutina dinainte de pandemie.

Astfel, nevoile identificate au fost:

- Conexiune la internet de calitate;
- Tehnologie performantă cu ecran mare;
- Implicarea cât mai puțină a profesorului în setarea sistemului;
- Predarea la tablă a materiei (simularea unei ore de curs clasice).

Beneficiari:

- Profesorii;
- Elevii.

### **Obiectivele și rezultatele preconizate:**

- Facilitarea actului educațional on-line;
- Asigurarea continuității actului educațional;
- Crearea confortului atât pentru profesori, cât și pentru elevi, prin simularea orelor de curs clasice;
- Identificarea unei soluții pentru posibilitatea începerii noului an școlar în formula 50% dintre elevi, în clasă, 50% dintre elevi acasă;
- Creșterea calității actului educațional on-line;
- Oferirea unei alternative de predare a cursurilor.



### **Parteneriate:**

- Inspectoratul Școlar Județean
- 40 de unități școlare
- 5 firme private

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

#### **Voluntariat:**

- 4 referenți de la Serviciul Informatizare al Primăriei Municipiului Iași (instalare hardware și consultanță pentru software);
- 40 directori de școli gimnaziale și licee (asigurare săli, materiale, scule și resurse umane pentru punerea în funcțiune centrelor de educație online);
- 36 profesori de informatică (pregătire laptop-uri, setări sisteme);
- 38 de administratori (sprijin în instalare parte mecanică, asigurare materiale dezinfecție).

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bune practice:**

#### **Resurse umane:**

- Concept
  - Primarul Municipiului Iași
  - Inspectorul Școlar General
  - Directorul Direcției de Transformare Digitală și Implementare Smart City
  - Consultant expert în media
  - Consiliul Local
- Implementare
  - Inspectorul Școlar General
  - Directorii unităților școlare (40)
  - Directorul Direcției de Transformare Digitală și Implementare Smart City
  - Referenți din cadrul direcției (Serviciul Informatizare) (4)
  - Profesori de informatică (36)
  - Administratori școli (38)

#### **Resurse financiare:**

- 260.000 lei

#### **Resurse logistice:**

- 40 televizoare 55 inch cu suport de podea pe roți. Pe acesta sunt afișate imaginile elevilor ce participă la curs. Televizoarele sunt amplasate în dreptul primei bănci, profesorul privind în mod natural către clasă. Diagonala mare permite o vizualizare clară a chipului elevilor și se poate vedea când aceștia ridică mâna pentru a cere voie să intervină;
- 40 camere video instalate deasupra televizorului. Acestea surprind atât profesorul, cât și ceea ce se scrie la tablă. Amplasarea lor deasupra televizorului dă impresia fiecărui elev că profesorul se uită la el când i se adresează;
- 40 plăci de captură - asigură conversia digitală a sursei analogice (camera video);
- 40 microfoane lavalieră, pentru a capta profesorului cuvintele la nivel sonor constant, oriunde s-ar afla în sală, indiferent dacă se află cu fața la tablă sau către televizor;

- 40 suporturi TV, 40 trepieduri cameră, 40 suporturi laptop.



### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Durata:

- Implementare: 1 săptămână din momentul finalizării achiziției publice.
- Utilizare: de la punere în funcțiune (20.05.2020), până în prezent.

Inițial, Centrele de educație on-line au fost înființate pentru susținerea lecțiilor din clasă, cu predare la tablă. Feedback-ul primit de la profesori, care s-au regăsit în cadrul lor, permițându-le să folosească planșe și alte materiale didactice special concepute pentru sălile de curs, cât și cel primit de la elevi, simțindu-se aproape ca în sălile de curs ne-au determinat să extindem perioada de utilizare a acestor echipamente și după finalizarea stării de urgență.

Simultan cu prelungirea perioadei de utilizare a echipamentelor au fost identificate noi activități ce se pot desfășura cu ajutorul acestora, toate rezultând din nevoile cadrelor didactice, elevilor sau a părinților. Menționăm că toate aceste activități au fost desfășurate în practică:

- **Predare cursuri on-line**, în special pentru clasele aflate în an terminal. Existând doar 40 de centre educaționale on-line, utilizarea lor nu a fost atut doar al profesorilor din școala gazdă. Orice cadru didactic se putea duce la orice centru educațional on-line, pentru a-și preda ora, pe baza unei programări. Astfel, profesorii s-au deplasat la centrul

educațional cel mai apropiat de domiciliul lor, indiferent dacă aparțineau sau nu de unitatea școlară gazdă. De asemenea, a fost permisă predarea orelor și de către profesori care activau în școlile din comunele adiacente, aflate în zone metropolitană.

- **Videoconferințe ale cadrelor didactice.** Ședințele susținute de Inspectoratul Școlar Județean cu directorii, profesorii școlilor, întâlnirile de lucru între profesori, au putut fi susținute mai ușor, persoanele implicate putând să-și aducă alături materialele (ce nu mai trebuiau scoase din școală) și eventualii colegi ce i-ar putea sprijini (contabili, secretare, administratori etc.)
- **Ședințe cu părinții.** Au putut fi susținute ședințe, necesare în perioada înscrierilor la licee și a realizării serbărilor de sfârșit de an, în clasă putând fi prezenți și profesori de specialitate pe lângă diriginți.
- **Înscriere on-line la licee (consultanță on-line).** Părinții și elevii au simțit nevoia de a intra în direct cu anumite cadre didactice, pentru a afla detalii/ explicații despre procedura de înscriere on-line la formele superioare de învățământ. Pentru eficiență, unii diriginți au preferat să stabilească o oră, unde explicau tuturor celor prezenți on-line ce au de făcut și răspundeau punctual la întrebările profesorilor/ elevilor.

Pentru începutul noului an școlar există trei scenarii:

- prezența fizică 100% la școală;
- 50% la școală și 50% online;
- 100% online.

#### **Scenariul 1: Prezența fizică 100% la școală**

- este foarte puțin probabil deoarece nu se va putea respecta numărul maxim de elevi în clase, cu atât mai mult în condițiile contextului pandemic (ar trebui ca activitatea educațională să se desfășoare pe mai multe schimburi de predare/ învățare/ evaluare.

#### **Scenariul 2: 50% la școală și 50% online**

- împărțirea formațiunilor de studiu în două grupe, cu alternarea două săptămâni (conform Ordinului MS) prezența fizică la școală, cu două săptămâni online.

Acesta este cel mai probabil scenariu, centrele de educație on-line dovedindu-și eficiența, afișarea elevilor pe un ecran aflat în clasă, va putea integra elevii on-line printre cei aflați în clasă, iar copiii de acasă vor putea vedea și auzi atât pe profesor, cât și pe elevul scos la tablă.

#### **Scenariul 3: 100% online**

- este scenariul cel mai puțin agreat de către FNAP-IP, bazându-ne pe nemulțumirile elevilor/ părinților/ profesorilor din perioada semestrului 2 al anului școlar 2019-2020.

În perioada stării de urgență, centrele de educație on-line și-au dovedit eficiența în cadrul acestui scenariu.

#### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

În condițiile de susținere a lecțiilor 100% online, Centrele de educație on-line și-au dovedit eficiența și eficacitatea prin:

- creșterea numărului de materii ce au putut fi predate exclusiv on-line (ex: geografia și biologia);

- independența elevului de spațiu - elevul poate participa la curs și învăța acasă, păstrând atmosfera din sala de clasă;
- independența elevului de timp - pot câștiga timpul utilizat în deplasarea către și de la școală;
- creșterea atractivității orelor de curs prin combinarea mijloacelor multimedia cu cele tradiționale/ clasice;
- valorificarea materialelor destinate predării și realizate special pentru sălile de clasă (hărți, mulaje etc.). Studiile au dovedit că utilizarea mai multor tipuri de predare într-un mod plăcut poate fi foarte eficientă, ducând la reamintirea în totalitate a întregului material, prelungind perioada de reținere a cunoștințelor;
- nu necesită cunoștințe tehnice deosebite din partea profesorului, pornirea sistemului instalat fiind la fel de ușoară cu cea a pornirii unui televizor;
- posibilitate de înregistrare a lecțiilor și de a putea fi vizionate ulterior, de mai multe ori.

Impactul înființării Centrelor de educație on-line a fost unul calitativ, făcând trecerea de la metoda clasică de predare a cursurilor către predarea exclusivă online:

- îmbunătățind dialogul cu clasa;
- eliminând discrepanța dintre performanțele tehnice ale echipamentelor deținute de profesori;
- suprimând complicațiile generate de necesitatea instalării, mentenanței, setării și managementului platformei.

### **Lecții învățate:**

- noile tendințe ale tehnologiilor informației, comunicării și cele de predare-învățare au ca și efecte dezvoltarea modalităților de reprezentare a informațiilor, simularea interacțiunilor și exprimarea ideilor. Apariția pandemiei într-o societate a comunicării generalizat-globalizate a dus la apariția unei noi paradigme în educație: predarea cursurilor on-line;
- trecerea bruscă la un sistem de învățământ 100% online nu este posibilă deoarece profesorii consideră că dedică mai mult timp pregătirii cursurilor decât în maniera tradițională și reușesc mult mai greu să motiveze și să mențină treaz interesul elevilor;
- centrele de educație online au permis profesorilor să păstreze suporturile de curs deja construite și să utilizeze materialele educaționale deținute, construite special pentru săli de curs.
- pe de altă parte, suspendarea întâlnirilor față-în-față a oferit posibilitatea profesorilor și elevilor să se concentreze în mai mare măsură pe ceea ce este esențial, pe elementele cu impact calitativ, pe capacități și competențe, mai degrabă decât pe conținuturi și pe elemente periferice;
- cadrele didactice și-au îmbogățit experiența de utilizare a unor resurse digitale. Toți profesorii au precizat că vor utiliza în continuare instrumentele puse la dispoziție;
- s-a observat că, în ciuda faptului că elevii au acces la informația digitală, puțini dintre ei au obișnuința de a învăța de la ei, obișnuința lor fiind de a utiliza device-urile în direcția programelor de socializare, muzică și entertainment;
- este un fapt de necontestat că pe măsura trecerii timpului, Internetul devine mediatorul accesului la educație. Probabil, în curând, vom asista la depășirea culturii tiparului.

### **Rezultate:**

Rezultate obținute:

- înființarea a 40 de Centre de Educație On-line;

- 6584 de elevi, beneficiari ai cursurilor susținute;
- 89 de profesori au susținut orele, din care 16 nu aparțineau școlilor gazdă a centrelor de educație on-line.

### **Referințe:**

- articolul 3 din hotărârea nr. 12/10.04.2020 a Comitetului local pentru situații de urgență al municipiului Iași;
- amendamentul nr. 353761/30.03.2020 la proiectul de Hotărâre privind adoptarea planului de măsuri în vederea prevenirii și combaterii răspândirii covid-19;
- Hotărârea Consiliului Local nr. 105 din 31.03.2020;
- Hotărârea Consiliului Local nr. 130 din 14.04.2020.

### **Linkuri:**

- Iași: Centre de educație online amenajate în școli și licee în întreaga rețea de învățământ municipală (<https://www.agerpres.ro/educatie-stiinta/2020/04/28/iasi-centre-de-educatie-online-amenajate-in-scoli-si-licee-in-intreaga-retea-de-invatamant-municipala--495044> )
- Premieră la Iași: 40 de centre de educație online pentru elevi și profesori (<https://www.ziaruldeiasi.ro/stiri/premiera-la-iasi-40-de-centre-de-educatie-online-pentru-elevi-si-profesori--249796.html> )
- Cele 40 de centre de educație online, în curs de echipare (<https://ziare.com/ziare-iasi/stiri-actualitate/cele-40-de-centre-de-educatie-online-in-curs-de-echipare-8076355> )
- La Iași se vor înființa 40 de Centre de educație online destinate elevilor din anii terminali (<http://www.agorapress.ro/la-iasi-se-vor-infiinta-40-de-centre-de-educatie-online-destinate-elevilor-din-anii-terminali/> )

## Primăria municipiului Moinești, județul Bacău *PREVENIRE. ADAPTARE. DEPĂȘIRE*

### *Instituția:*

Primăria municipiului Moinești, județul Bacău

### *Numele Bunei Practici:*

*PREVENIRE. ADAPTARE. DEPĂȘIRE*

### *Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:*

În raport cu evoluția pandemiei de COVID-19 la nivel internațional și național, precum și cu deciziile luate de autoritățile publice centrale, începând cu data de 11 martie 2020, Consiliul Local, Comitetul Local pentru Situații de Urgență și Primăria municipiului Moinești au adoptat o serie de măsuri menite să ajute la prevenirea și limitarea îmbolnăvirilor cu noul Coronavirus (COVID-19), în condițiile în care o parte importantă a populației active din localitate lucrează în Italia, una dintre cele mai afectate țări din acest punct de vedere. Principiul a fost încă de la început, cel al distanțării fizice maxime. A fost restricționat accesul publicului în primărie, mijloacele alternative de comunicare și interacțiune cu administrația locală (www.ghiseul.ro, telverde 0800.800.569, plățile on-line etc.) au fost intens popularizate, ședințele de consiliu local și alte întâlniri au fost organizate cu preponderență în spațiul on-line și, în mod deosebit, a fost monitorizată (prin intermediul patrulilor mixte de jandarmi și polițiști locali) rămânerea în case a populației pentru cât mai mult timp.

Principala problemă referitoare la nevoile beneficiarilor a fost identificată în rândul persoanelor vulnerabile, și anume nevoia de sprijin financiar și de achiziționare a produselor alimentare, respectiv a celor de uz casnic.

### *Obiectivele și rezultatele preconizate:*

Măsurile luate pentru combaterea noului Coronavirus s-au realizat conform unui calendar (Fig.1) în cadrul căruia au fost stabilite 5 paliere de intervenție:

- restricții/ obligații/ anulare evenimente;
- acțiuni de diseminare a informației privind măsurile de combatere COVID-19;
- acțiuni de dezinfecție;
- acțiuni de sprijin persoane vulnerabile;
- acțiuni cu rol de suport afectiv și spiritual.

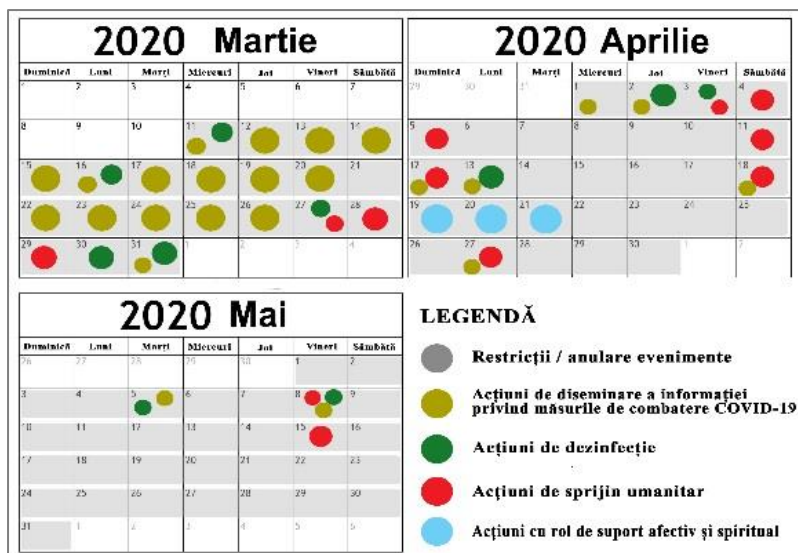


Fig.1 Calendarul măsurilor adoptate de Primăria municipiului Moinești în vederea combaterii răspândirii noului coronavirus

- **restricții/ obligații/ anulare evenimente** pentru toate evenimentele publice programate în primele două trimestre ale anului; sumele au fost redirecționate acolo unde era nevoie mai mare, și anume către persoane vulnerabile aflate în situație de risc. Acestea au primit, în mai multe etape, pachete alimentare și produse de igienă care au fost distribuite de personalul DAS, SVSU, Poliție locală, ONG-uri locale, voluntari, toți echipați corespunzător cu combinezoane, mănuși și măști de protecție.

- **acțiuni de diseminare a informației privind măsurile de**

**combatere COVID-19.** Locuitorii municipiului Moinești au fost informați, aproape zilnic, cu privire la toate măsurile luate de autoritățile centrale și de către autoritățile publice locale pentru combaterea răspândirii COVID-19, prin intermediul comunicatelor de presă, a platformei Facebook (pagina oficială a municipiului Moinești), prin tipărirea și distribuirea de afișe informative pe întreaga rază a localității.

- **acțiuni de dezinfecție.** S-au efectuat acțiuni periodice de dezinfecție stradală, au fost montate tuneluri dezinfectante la intrarea în cele mai aglomerate instituții publice, a fost asigurată dezinfecția frecventă a 367 de scări de bloc;
- **acțiuni de sprijin persoane vulnerabile.** S-au acordat pachete alimentare (3.000 bucăți) și de igienă, în cuantum de maxim 60 de lei/ persoană;
- **acțiuni cu rol de suport afectiv și spiritual.** Organizarea Procesiunii cu Icoana Făcătoare de minuni a Maicii Domnului de la Mănăstirea Giurgeni și a raclei cu Sfinte Moaște de la Catedrala Arhiepiscopală din Roman.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

A fost o perioadă de eforturi și sacrificii făcute de noi toți - cetățeni și autorități - pentru protejarea împotriva COVID-19. Cred că ne-am organizat exemplar și continuăm să o facem. Am fost extrem de prompti în adoptarea măsurilor concrete de protecție, uneori fiind chiar cu un pas înaintea Ordonanțelor militare.

Cel mai mare ajutor venit din partea cetățenilor a fost acela de respectare a măsurilor impuse de autoritatea centrală și cea locală, aici amintind distanțarea fizică, respectarea orarului de cumpărături pentru persoanele vârstnice, ieșirea din case doar pentru rezolvarea problemelor urgente.

Acțiuni de voluntariat din partea cetățenilor, dar și din partea personalului Primăriei s-au întreprins atunci când s-au acordat pachete alimentare (3.000 bucăți) și de igienă persoanelor vulnerabile, în fiecare sfârșit de săptămână din perioada stării de urgență.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Resursele umane alocate sunt reprezentate de personalul Primăriei Moinești, personalul DAS, SVSU, Poliția locală, ONG-uri locale, voluntari, toți echipați corespunzător cu combinezoane, mănuși și măști de protecție.



#### **Alte resurse utilizate:**

- 3.000 bucăți pachete alimentare și produse de igienă, în cuantum de maxim 60 de lei/persoană;
- cantități suficiente de biocid cu care a fost asigurată dezinsecția frecventă a 367 de scări de bloc și unde au fost montate și distribuitoare pentru soluții dezinfectante;
- 367 de dispozitive și soluție dezinfectantă în fiecare scară de bloc;
- periodic, s-a asigurat alimentarea recipientelor cu dezinfectant pentru mâini;
- două atomizoare pentru dezinsecția spațiilor publice: unul pentru incintele de bloc și spațiile înguste, iar celălalt pentru arterele mari de circulație;
- 5 tuneluri pentru dezinsecție;
- două corturi de triaj epidemiologic instalate în incinta Spitalului Municipal Moinești.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Măsurile luate pentru combaterea noului Coronavirus s-au realizat conform unui calendar (Fig.1) în cadrul căruia au fost stabilite 5 paliere de intervenție:

- restricții/ obligații/ anulare evenimente;
- acțiuni de diseminare a informației privind măsurile de combatere COVID-19;



- acțiuni de dezinfectie;
- acțiuni de sprijin persoane vulnerabile;
- acțiuni cu rol de suport afectiv și spiritual.

Modul de intervenție pe fiecare palier în parte a fost următorul:

**- Restricții/ obligații/ anulare evenimente**

Consiliul Local al municipiului Moinești a anulat toate evenimentele publice programate pentru primele două trimestre ale anului și a redirectionat sumele pentru sprijinirea persoanelor vulnerabile aflate în situație de risc. Acestea au primit, în mai multe etape, pachete alimentare și produse de igienă, distribuite de personalul DAS, SVSU, poliția locală, ONG-uri locale și voluntari. Aceștia au fost echipați corespunzător cu combinezoane, mănuși și măști de protecție.

- Ședință Comitet Situații de Urgență
- Acțiuni de informare și verificare ale Poliției Locale

În fiecare zi, Poliția Locală a municipiului Moinești a efectuat, pe teren, acțiuni de informare și verificare a respectării măsurilor de prevenire a răspândirii COVID-19 impuse de Ordonanțele Militare: controlul celor care tranzitează municipiul Moinești, verificarea legalității actelor taximetriștilor și informarea acestora cu privire la igienizarea taxiurilor. În plus, au fost organizate patrurile mixte formate din efective ale poliției și jandarmeriei. Acestea au monitorizat cu extremă rigurozitate spațiul public și, mai ales, persoanele sosite din zonele afectate de COVID-19 în sensul respectării regulilor de autoizolare și de distanțare socială.

Alte măsuri adoptate pe acest palier au fost:

- Suspendarea activității Creșei „Primii Pași” și a Centrului de zi din cadrul Complexului de Servicii Sociale;
- Suspendarea activității Clubului Sportiv Municipal Moinești;
- Restricționarea accesului în toate parcurile localității;
- Obligația agenților economici de a dezinfecta frecvent suprafețele de contact (cărucioare, mânere, uși, butoane, benzi case de marcat, etc) și de a gestiona fluxurile de clienți, astfel încât să fie evitate aglomerațiile;
- Obligația prestatorilor de servicii de transport public de a dezinfecta permanent suprafețele de contact din interioarele vehiculelor (uși, scaune, mânere etc);
- Obligația unităților de cult de a efectua cu regularitate dezinfectia suprafețelor de contact și de a gestiona corespunzător fluxurile de persoane din interiorul lăcașurilor de cult;
- Monitorizarea permanentă a persoanelor vârstnice de către Reprezentanții Direcției de Asistență Socială și intervenția punctuală acolo unde situația a impus-o;
- Comunicarea strânsă dintre medicii de familie și autorități cu privire la persoanele aflate în monitorizare (suspecte de coronavirus), astfel încât jandarmeria, poliția municipală și locală să poată supraveghea respectarea de către aceste persoane a măsurilor obligatorii.

## - Acțiuni de diseminare a informației privind măsurile de combatere COVID-19

**NUMERE DE TELEFON MEDICI DE FAMILIE**

Nr. Crt	Nume medic de familie	Telefon contact
1.	BERILĂ MIHAIL LUCIAN	0234.365.016
2.	TEFELER MIHAELA	0234.362.948
3.	COTIRLEI MIHAELA LILIANA	0234.362.775
4.	TANASE ELENA	0234.363.671
5.	TABACARIU LAVINIA	0234.365.522
6.	TINCUL LIANA ANGELA	0234.363.742
7.	IONESCU MARINA	0234.367.141
8.	NICOLAE ECATERINA EMILIA	0234.367.770
9.	VĂRĂRCIUC VIOLETA	0763.187.583

TEL VERDE 0 800 800 569 - telefon gratuit NON STOP  
 UAT MUNICIPIUL MOINEȘTI 0234.363.680  
 DAS 0234.361.011 / 0756.192.224

**MĂSURI DE SPRIJIN PENTRU MOINEȘTENI**

PENTRU A EVITA DEPLASĂRILE ȘI LOCURILE AGLOMERATE ȘI, ÎN CONSECINȚĂ, PENTRU REDUCEREA RISCULUI DE EXPUNERE LA CORONAVIRUS, UAT MOINEȘTI VINE ÎN SPRIJINUL:

- ✓ PERSOANELOR VĂRSTNICE
- ✓ PERSOANELOR CU HANDICAP
- ✓ PERSOANELOR IZOLATE LA DOMICILIU
- ✓ FAMILIILOR MONOPARENTALE

PENTRU PROCURAREA MEDICAMENTELOR ȘI ALIMENTELOR  
 TEL VERDE 0 800 800 569 - telefon gratuit NON STOP  
 UAT MUNICIPIUL MOINEȘTI 0234.363.680  
 DAS 0234.361.011 / 0756.192.224

**APEL LA RESPONSABILITATE ÎN VREME DE CRIZĂ**

- 1) Rămâneți la domiciliu, respectați regulile carantinării;
- 2) Apelați întâi medicul de familie, acesta vă va direcționa către spital doar dacă este cazul;
- 3) Apelați la vecini pentru cumpărături, dacă sunteți în categoria de risc major (vârstnici);
- 4) Luați în considerare doar informațiile emise de surse oficiale, nu și cele care circulă ușor de internet / TV, radio etc.;
- 5) Informați-vă apelând numărul 0800 800 569. Telefonul Căstășeanului, cu apel gratuit.

Primar,  
Valeriu Vieru

**U A T MUNICIPIUL MOINEȘTI**  
 Str. Vasile Alecsandri, nr. 14, județ Bacău, cod 605400,  
 Tel. 0234.363680, TelVerde: 0800800569  
 Fax: 0234365428, e-mail: office@moineshti.ro,  
 www.moineshti.ro, Municipiul moineshti oficial

ISO 9001  
 ISO 14001  
 Nr. 400085  
 LL-C (Certification)

**ANUNȚ IMPORTANT**

În contextul evoluției COVID-19 și a măsurilor preventive adoptate la nivel național, în perioada 16-31 martie 2020, pentru a evita riscurile răspândirii epidemiei și pentru a proteja sănătatea cetățenilor vă recomandăm să solicitați informații sau consultanță în probleme din aria de competență a instituției la următoarele numere de telefon și adrese de e-mail:

Secretariat Primărie:  
 Tel: 0234/363680, office@moineshti.ro  
 Fax: 0234/365428  
 TelVerde: 0800800569 (Telefon cu apel gratuit)

Serviciul Venituri - 0234/363680 int.207 fax@moineshti.ro  
 Direcția Urbanism - 0234/363680 int.230 - urbanism@moineshti.ro  
 Direcția de Asistență Socială - 0234/361011 - das@moineshti.ro  
 Compartiment Stare Civilă - 0234/363680 int.123 - starecivila@moineshti.ro  
 Compartiment Mediu - 0234363680 int.116 - animediu@moineshti.ro  
 Serviciul Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor - 0234/361621 - evidentspers@moineshti.ro  
 Compartiment Comercial - 0234/363680 int.109 - inspcomeriale@moineshti.ro  
 Compartimentul Registrul Agricol - 0234/363680 int.125 - regagricol@moineshti.ro  
 Compartiment Central Cultural L.Ira - 0749143035 - cinema@moineshti.ro

În cazul în care nu pot fi folosite variantele de mai sus, se pot depune documente la registratura instituției, după următorul program:  
 Luni-joi - 08.00 - 16.30;  
 Vineri - 08.00 - 14.00.

Primarul municipiului Moinești,  
 jr. Valeriu Vieru

Pe toată durata stării de urgență, dar și a stării de alertă, locuitorii municipiului Moinești au fost informați, cu regularitate, cu privire la toate măsurile luate de autoritățile centrale și de către autoritățile publice locale pentru combaterea răspândirii COVID-19, prin intermediul comunicatelor de presă, platformei Facebook (pagina oficială a municipiului

Moinești), prin tipărirea și distribuirea de afișe informative, pe întreaga rază a localității; De asemenea, s-au popularizat intensiv, prin toate mijloacele de comunicare, soluțiile alternative de lucru cu instituțiile publice: e-mailul Primăriei municipiului Moinești, pentru adrese, petiții etc., numărul de telefon gratuit 0800.800.569 pentru sesizări și informații, www.ghiseul.ro pentru plăți. S-a solicitat cetățenilor care sesizează persoane sosite din zonele afectate de COVID-19 să sune de urgență la numărul de telefon gratuit 0800.800.569 pentru a putea fi identificate de autorități și monitorizate corespunzător!

O măsură deosebit de utilă și de bine primită de populație a fost centralizarea și promovarea intensivă pe toate canalele de comunicare a agenților comerciali din municipiu a datelor de contact directe, care ofereau servicii de bază populației: magazinele de produse alimentare cu livrare la domiciliu, serviciile de catering (restaurante, pizzerii, fast food etc.) farmaciile, cabinetele medicilor etc.

Practic, s-a desfășurat o adevărată campanie de informare a populației privind infecția cu noul coronavirus, măsurile de prevenire individuale și colective care trebuie luate, fiind elaborat un buletin de informare zilnic privind evoluția situației la nivel internațional și eventualele măsuri suplimentare luate de autoritățile locale.

## - Acțiuni de dezinfecție

UAT Moinești a achiziționat două atomizoare de mare capacitate, cu care s-au efectuat acțiuni periodice de dezinfecție stradală, tuneluri dezinfectante care au fost montate la intrarea în cele mai aglomerate instituții publice, cantități suficiente de biocid cu care s-a asigurat dezinfecția frecventă a 367 de scări de bloc, unde au fost montate și distribuitoare pentru soluții dezinfectante.

Acțiunile de dezinfecție au inclus:

- dezinfectarea spațiilor publice o dată pe săptămână (spații verzi, parcuri, drumuri intravilan, stațiile destinate transportului public în comun);
- dezinfectarea celor 367 scări de bloc din municipiu (asigurate o dată pe săptămână);
- achiziția și instalarea unui dispozitiv și a soluției dezinfectante în fiecare scară de bloc; periodic, s-a asigurat alimentarea recipientelor cu dezinfectant pentru mâini;

- achiziția a două atomizoare pentru dezinfectia spațiilor publice: unul pentru incintele de bloc și spațiile înguste, iar celălalt pentru arterele mari de circulație.



- achiziționarea și instalarea a 5 tuneluri pentru dezinfectie, produse de un agent economic din municipiul nostru. Acestea au fost amplasate la Spitalul Municipal de Urgență Moinești, la Complexul de Servicii Sociale, la Direcția

de Asistență Socială și la Primăria municipiului Moinești.

- Spitalul Municipal de Urgență Moinești a fost desemnat spital pentru asistență medico-chirurgicală pentru toți pacienții din județul Bacău, pentru cei veniți din alte zone ale țării și, în plus, pentru pacienți arondați, în situație normală, altor spitale (de ex. Sf. Ierarh Dr. Luca Onești- desemnat spital pentru bolnavii COVID-19). Așadar, a fost o perioadă de presiune mare pentru medicii și managementul SMU Moinești care a trebuit să absoarbă, deodată, un număr imens de pacienți dintr-un areal geografic mult mai mare. Și în acest caz s-a reușit instalarea a două corturi de triaj, chiar de la început, din luna martie, pentru a veni în sprijinul personalului medical.

#### - Acțiuni de sprijin umanitar

Comitetul Local pentru Situații de Urgență a aprobat Hotărârea nr. 4/23.03.2020 privind acordarea de pachete alimentare (3.000 bucăți) și de igienă, în cuantum de maxim 60 de lei/persoană următoarelor categorii de beneficiari:

- persoane fără venituri cu vârsta de peste 65 de ani, fără susținători sau altă formă de ajutor;
- pensionari aflați în situație critică determinată de starea de urgență;
- persoane cu dizabilități;
- persoane aflate în izolare la domiciliu;
- veterani de război;
- beneficiari de prestații sociale (venit minim garantat, alocație pentru susținerea familiei);

Distribuirea pachetelor alimentare și de igienă a fost efectuată, în fiecare sfârșit de săptămână, de către personalul Direcțiilor de Asistență Socială Moinești și Poliția Locală Moinești, ONG-uri, voluntari și personal al UAT Moinești, evidențele categoriilor de beneficiari fiind actualizate și raportate săptămânal la Centrul Județean de Coordonare și Conducere a Intervenției Bacău.

De asemenea, Primăria municipiului Moinești, cu ajutorul Poliției Locale, a împărțit, periodic, măști de protecție cetățenilor.

#### - Acțiuni cu rol de suport afectiv și spiritual

Ceea ce a fost mai dificil, sufletește și spiritual, a fost petrecerea Sărbătorii Pascale în izolare. Prin organizarea Procesiunii cu Icoana Făcătoare de minuni a Maicii Domnului de la Mănăstirea Giurgeni și a raclei cu Sfinte Moaște de la Catedrala Arhiepiscopală din Roman

am încercat să aducem o rază de speranță, o alinare și o bucurie sufletească comunității moineștene care este foarte apropiată de Biserică (21 aprilie 2020).

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

La baza eficienței și eficacității acțiunilor implementate a stat promptitudinea derulării lor. A fost o perioadă de eforturi și sacrificii făcute de toți - cetățeni și autorități - pentru protejarea împotriva COVID-19.

Au fost luate o serie de măsuri în mod sistematic. Pe lângă restricțiile și obligațiile generale, printre primele acțiuni a fost informarea populației, urmată de anularea de evenimente pentru evitarea aglomerării spațiilor publice. Ulterior, s-au dezinfectat spațiile publice pentru a elimina orice suspiciune de contaminare.

Odată cu apariția noilor restricții din partea administrației publice centrale, au fost demarate acțiuni de sprijin pentru persoanele vulnerabile, ceea ce a reprezentat un mic ajutor care a dus la diminuarea circulației pietonale în vederea realizării cumpărăturilor. Pe această cale, s-a reușit combaterea răspândirii noului Coronavirus, neexistând cazuri extraordinare/ focare, în perioada stării de urgență, în municipiul Moinești. De asemenea, nu au fost semnalate probleme nici în acțiunile de carantinare a persoanelor venite din afara țării.

### ***Lecții învățate:***

Principala lecție învățată a fost cea a respectării, protejării aproapelui. Fiecare a acționat în beneficiul celuilalt. Un exemplu elocvent în acest sens, este Complexul de Servicii Sociale, care a fost foarte greu încercat. Odată cu intrarea în vigoare a Ordonanței Militare 8, personalul acestui centru a intrat automat în carantină la locul de muncă, timp de 14 zile, fiecare tură. Practic, într-o singură noapte, au trebuit organizate turele, iar personalul nu a mai mers acasă, la familii. Au rămas pur și simplu blocați la locul de muncă, în zilele de Paște, ciocnind între ei ouă roșii și urându-și Paște fericit. Pe lângă distanțarea socială și diminuarea riscului de îmbolnăvire, această măsură drastică, impusă de ordonanța militară 4/2020, a avut ca rezultat un real sprijin cu caracter umanitar pentru una dintre cele mai vulnerabile categorii de persoane: părinții și bunicii vârstnici.

O altă lecție învățată derivă din promptitudinea manifestării unei acțiuni. Pentru combaterea eficientă a răspândirii noului Coronavirus a fost și este nevoie de acțiune imediată, fiecare secundă fiind decisivă.

### ***Rezultate:***

- Campania de informare a populației privind infecția cu noul coronavirus, măsurile de prevenire individuale și colective care trebuie luate s-a dovedit a fi eficientă. Populația locală a răspuns cu succes noilor condiții impuse în vederea combaterii răspândirii noului Coronavirus: a fost respectată distanțarea fizică, orarul de cumpărături pentru persoanele vârstnice, ieșirea din case doar pentru rezolvarea problemelor urgente. De asemenea, printre voluntarii care au împărțit pachete de ajutor persoanelor vulnerabile, s-au enumerat și cetățeni ai municipiului Moinești, aspect ce reflectă o puternică solidaritate.
- Persoanele vulnerabile aflate în situație de risc care au primit, în mai multe etape, pachete alimentare și produse de igienă, nemaifiind nevoite să iasă din casă pentru unele cumpărături.
- Dezinfectarea spațiilor publice o dată pe săptămână, a celor 367 scări de bloc din municipiu (asigurată o dată pe săptămână), achiziția și instalarea unui dispozitiv și a soluției dezinfectante în fiecare scară de bloc, achiziția a două atomizoare pentru

dezinfecția spațiilor publice, achiziționarea și instalarea a 5 tuneluri pentru dezinfecție, precum și instalarea a două corturi de triaj, în curtea Spitalului Municipal Moinești, în luna martie, pentru a veni în sprijinul personalului medical s-au dovedit, de asemenea, eficiente în combaterea răspândirii noului Coronavirus.

- Vârful acestui val al pandemiei s-a manifestat chiar în perioada Paștelui. Comunitatea moineșteană este una profund spirituală. Biserica și ritualurile instituțiilor de cult sunt urmate într-o proporție covârșitoare de populație. În acest sens, este de la sine înțelesă importanța relaționării și colaborării dintre administrație și biserică, mai ales în astfel de momente de maximă dificultate socială. Exact asta s-a și întâmplat la Moinești: o colaborare optimă între instituțiile statului și biserică (toate cultele), manifestată cu precădere în acțiunile de sprijin a populației vulnerabile. În acest context Biserica și-a exercitat foarte pregnant rolul său social, iar populația a înțeles, poate mai mult decât oricând această dimensiune a Bisericii, fapt care a dus la o și mai mare apropiere de sfera religioasă.

### **Referințe:**

*„Starea de urgență s-a încheiat, dar pandemia nu. Acesta este adevărul și, de aceea, la Moinești prudența trebuie să rămână cuvântul de ordine mult timp de acum înainte.*

*Cu toate acestea, trebuie să admitem faptul că este vizibilă o atitudine mai destinsă a locuitorilor, odată cu relaxarea măsurilor de protecție împotriva COVID-19. Pe de o parte, este de înțeles această nerăbdare a cetățenilor și mai ales a copiilor de a ieși din case odată cu încălzirea vremii. Pe de altă parte, dacă nu conștientizăm, la nivel individual, că efectiv trebuie să continuăm să respectăm cu strictețe, exact ca în starea de urgență, măsurile de protecție personală și comunitară, toate eforturile și sacrificiile făcute din martie și până acum pot fi de prisos.*

*Mulțumesc pe această cale cetățenilor municipiului Moinești pentru faptul că au înțeles și respectat regulile impuse de autorități și mulțumesc întregii echipe care îmi este cu adevărat alături și care a demonstrat nu doar colegialitate ci, mai ales, prietenie și umanitate. De asemenea, mulțumesc colaboratorilor - Biserică, Jandarmerie, Poliția municipală, Pompieri, ONG-uri, voluntari care au demonstrat verticalitate și curaj și nu au dat înapoi în fața pericolului, au continuat să muncească și să se implice chiar în prima linie.*

*Am simțit că în toate momentele grele am avut în jur o echipă, o familie, prieteni. Da, la Moinești suntem o echipă. Una învingătoare!.” (Valentin Vieru, Primarul municipiului Moinești)*

## **Direcția de Asistență Socială a Municipiului Bacău** ***Identificarea și preluarea problemelor cu care se confruntă*** ***persoanele vârstnice de peste 65 ani***

### ***Instituția:***

Direcția de Asistență Socială a Municipiului Bacău

### ***Numele Bunei Practici:***

***Identificarea și preluarea problemelor cu care se confruntă persoanele vârstnice peste 65 ani***

### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Având în vedere că persoanele vârstnice reprezintă o categorie vulnerabilă în contextul pandemiei și al instituirii stării de urgență, prin Hotărârea Comitetului Local pentru Situații de Urgență din 18.03.2020 s-a stabilit identificarea tuturor persoanelor vârstnice din municipiul Bacău, pentru a veni în sprijinul lor în ceea ce privește asigurarea traiului. Într-o primă etapă, din rândul persoanelor vârstnice au fost identificate cele care au un venit cumulativ din pensii de până la 1.380 lei, pentru asigurarea cu prioritate a pachetelor de bază (alimente/ produse de igienă).

Aceste persoane figurează în evidențele DAS ca beneficiari ai tichetelor valorice pentru pensionari. Ulterior, în funcție de necesități, s-a stabilit asigurarea pachetelor de bază și altor persoane vârstnice sau altor categorii defavorizate în această perioadă. Achiziționarea pachetelor de bază, pentru a fi distribuite persoanelor vârstnice în scopul limitării situației de pericol generată de virusul COVID-19, a fost realizată din bugetul municipiului Bacău.

Pentru a veni în sprijinul tuturor categoriilor vulnerabile de populație de la nivelul municipiului Bacău s-a pus la dispoziție linia telefonică non-stop 0234-984, pentru a oferi acestora posibilitatea să transmită orice sesizare, să solicite orice informație și eventuale intervenții referitoare și/ sau datorate de situația generată de virusul COVID-19. Au mai fost înființate încă 10 linii telefonice care au fost puse la dispoziția populației în intervalul orar 8.00-18.00.

La nivelul Municipiului Bacău a fost înființat Grupul operativ pentru identificarea și preluarea problemelor cu care se confruntă persoanele vârstnice, peste 65 ani, fără susținători sau altă formă de ajutor. În vederea minimalizării expunerii acestor persoane vulnerabile, Primăria Bacău a asigurat sprijin în limita competențelor legale.

### ***Obiectivele și rezultatele preconizate:***

Distribuirea unui număr cât mai mare de pachete de bază, având în vedere faptul că listele inițiale cu persoane vârstnice aflate în evidența DAS cuprindeau un număr de 19.122 persoane.



Organizarea activității de distribuție a fost realizată de către Direcția de Asistență Socială a Municipiului Bacău și coordonată de dl. primar Cosmin Necula.

În perioada 06 - 10 aprilie 2020 au fost distribuite un număr de 13.807 pachete de bază. La această activitate au participat un număr de 99 echipe (79 mașini ale voluntarilor/ ONG/ persoane fizice și 20 mașini ale municipalității). Fiecare echipă a fost formată dintr-un membru salariat al

municipalității (care a fost responsabil cu efectuarea unui chestionar și completarea listelor de distribuție) și un membru voluntar. În primele 2 zile, 06 și 07 aprilie 2020 au fost distribuite aproximativ 7500 pachete.

În perioada 27 aprilie - 04 mai 2020 s-a desfășurat activitatea de distribuție a pachetului de bază pentru pachetele rămase, urmând aceeași procedură, către persoane cu handicap din municipiu și către alte persoane vârstnice care au sunat la numerele de telefon puse la dispoziție și, în urma efectuării unui chestionar (telefonic), s-a constatat că au nevoie de sprijin.

Considerăm că rezultatul acestei activități, adică distribuția unui număr cât mai mare de pachete de bază, a fost atins deoarece, într-un timp scurt, am reușit să ajungem la un număr mare de persoane vulnerabile, limitând astfel expunerea persoanelor vârstnice, persoanelor cu handicap și altor persoane care au avut nevoie de ajutor în această perioadă.

### **Parteneriate:**

Au fost încheiate parteneriate cu:

- Fundația de Sprijin Comunitar
- ASCOR ( Asociația Studenților Creștin Ortodocși din România)
- Asociația Valoare Plus
- Școala Postliceală Sanitară Sanity
- Parohia Romano-Catolică Sf. Nicolae
- Parohia Șerbănești
- Parohia Lazaret
- Acțiunea Catolică
- Crucea Roșie Bacău,
- Asociația pentru Promovarea Dezvoltării Personale
- ACCMA Betania.

În data de 31 iulie 2020 a avut loc întâlnirea cu toți partenerii municipalității din această perioadă. În cadrul acestei întâlniri au fost transmise mulțumiri partenerilor pentru implicarea în activitățile desfășurate la nivelul comunității, iar dl. primar Cosmin Necula a înmănat acestora diplome de merit.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Asociațiile, ONG-urile, parohiile au participat la activitatea de distribuție a pachetelor de bază cu un număr de aproximativ 130 voluntari, mare parte dintre ei cu mașinile personale.

### **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**



**Resurse financiare:** bugetul municipiului Bacău, alocarea de fonduri fiind făcută prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Bacău nr. 54/20.03.2020 privind aprobarea modificării HCL nr.20 din 19.02.2020 prin care s-a aprobat Bugetul de venituri și cheltuieli și Programul de investiții pe anul 2020, ale Consiliului Local al Municipiului Bacău.

#### **Resurse umane:**

- salariații municipalității de la toate Direcțiile, dar mai ales Direcția Spații Verzi și Salubritate,

Direcția de Asistență Socială și Poliția Locală.

- voluntarii organizațiilor cu care s-au încheiat parteneriate, aproximativ 130 persoane.

**Logistică:** spații de depozitare ( Centrul de Afaceri și Expoziții Bacău) și mașini aparținând municipalității (cele mai multe ale Poliției Locale), mașinile voluntarilor/ asociațiilor.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Listele inițiale cu persoane vârstnice aflate în evidența DAS cuprindeau un număr de 19.122 persoane cu venituri cumulate din pensii. A avut loc o întâlnire în data de 03 aprilie 2020, condusă de dl. primar Cosmin Necula, cu ONG-urile active pe plan local și cu reprezentanți ai cultelor, iar aceștia și-au arătat disponibilitatea de a participa la activitatea de distribuție a pachetelor de bază cu voluntari și cu mașini.

Achiziția unui număr de 20.000 pachete de bază a fost realizată de către Primăria Municipiului Bacău. Alimentele au fost așezate în pachete de către salariații municipalității. Conținutul pachetului a fost următorul: 2 kg făină, 2 kg mălai, 2 l ulei, 2 x 500g paste făinoase, 1 kg zahăr și 2 x 500ml săpun lichid. Fiecare pachet a conținut o scrisoare de informare cu recomandări importante pentru protecția în contextul epidemiei cu noul tip de coronavirus și numerele de telefon disponibile pentru persoanele care au nevoie de ajutor în această perioadă.





Organizarea **activității de distribuție** a fost realizată de către Direcția de Asistență Socială a Municipiului Bacău și coordonată de dl. primar. DAS a întocmit listele, pe zone și pe străzi, pe baza cărora echipele s-au deplasat în teren, a format echipele, a coordonat deplasarea acestora în teren. La final a centralizat listele de distribuție.

În perioada 06 - 10 aprilie 2020 au fost distribuite un număr de 13.807 pachete de bază. La această activitate au participat un număr de 99 echipe (79 mașini ale voluntarilor/ ONG/ persoane fizice și 20 mașini ale municipalității). Fiecare echipă a fost formată dintr-un membru salariat al municipalității (care a fost responsabil cu efectuarea unui chestionar și completarea listelor de distribuție) și un membru voluntar. În primele 2 zile, 06 și 07 aprilie 2020, au fost distribuite aproximativ 7500 pachete.

Activitatea s-a desfășurat cu asigurarea tuturor măsurilor de protecție necesare: mașinile au fost dezinfectate zilnic, s-au asigurat pentru toți participanții măști, mănuși și pixuri.

În data de 24 aprilie 2020 a avut loc ședința CLSU și s-a hotărât ca pachetele de bază (alimente/ produse de igienă) care au rămas nedistribuite persoanelor vârstnice vor fi distribuite celorlalte persoane vulnerabile, identificate la nivelul municipiului Bacău, respectiv persoane cu dizabilități și alte persoane din categoria de risc.

În perioada 27 aprilie - 04 mai 2020 s-a desfășurat activitatea de distribuție pentru pachetele rămase, urmând aceeași procedură, către persoane cu handicap și către alte persoane care au sunat la numerele de telefon puse la dispoziție de municipalitate și în urma efectuării unui chestionar (telefonic) s-a constatat că au nevoie de sprijin.

**Comunicare:** mass-media locală a făcut cunoscute toate activitățile municipalității, au existat postări pe rețelele de socializare care au adus la cunoștința locuitorilor toate activitățile municipalității în această perioadă.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Într-un timp scurt s-a reușit distribuția către un număr mare de persoane, limitând astfel expunerea persoanelor vârstnice, persoanelor cu handicap și a altor persoane vulnerabile

În această perioadă. Distribuirea pachetelor s-a desfășurat în 2 etape: perioada 06 - 10 aprilie și 27 aprilie - 04 mai 2020, în primele 2 zile, 6 și 7 aprilie, distribuindu-se aproximativ 7500 pachete.

### **Lecții învățate:**

Având în vedere complexitatea activității desfășurate, s-a acumulat experiență în organizarea unui număr mare de persoane, cât și în ceea ce privește gestionarea numărului foarte mare de apeluri telefonice și solicitări de ajutor. S-a evidențiat spiritul civic de care au dat dovadă toți voluntarii participanți la activitate și a rezultat faptul că o cauză bună poate aduce împreună multe forțe care să participe activ la obținerea unor rezultate remarcabile.

### **Rezultate:**

La nivelul municipiului Bacău, doar în cadrul acestei activități, au fost distribuite un număr de 20.000 de pachete de bază persoanelor vârstnice, persoanelor cu handicap și altor persoane care s-au aflat într-o situație de risc.

În perioada stării de urgență au mai fost luate și alte măsuri pentru protecția locuitorilor municipiului Bacău, respectiv:

- măsuri pentru asigurarea traiului persoanelor aflate în izolare
- cazarea persoanelor fără adăpost și asigurarea hranei pentru aceștia
- distribuirea pachetelor de igienă din cadrul Programului POAD preponderent către categoriile vulnerabile
- finalizarea lucrărilor de amenajare a etajelor 4 și 5 ale clădirii Spitalului Municipal Bacău, cât și alte achiziții necesare în domeniul sănătății
- dezinfecția străzilor, a scărilor de bloc și amplasarea de recipiente cu dezinfectant
- achiziționarea de tuneluri dezinfectante pentru spitale și instituțiile municipalității
- cazarea personalului izolat preventiv la locul de muncă, toate în contextul legislației în vigoare la nivel național.

### **Referințe:**

HCL 54/ 20.03.2020

### **Linkuri:**

- <https://www.facebook.com/necula.cosmin/videos/263878801304875>

**Primăria sectorului 1**  
**Direcția de Utilități Publice, Salubritate și Protecția Mediului**  
***Ajută-ne să identificăm persoanele vârstnice***  
***care au nevoie de ajutorul nostru***

***Instituția:***

Primăria sectorului 1 - Direcția de Utilități Publice, Salubritate și Protecția Mediului, București

***Numele Bunei Practici:***

***Ajută-ne să identificăm persoanele vârstnice care au nevoie de ajutorul nostru*** - Campanie de identificare a persoanelor vârstnice care au avut nevoie de alimente și de consiliere psihologică, în contextul stării de urgență generate de Covid-19

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Identificare persoane vârstnice (+65 ani) fără susținători.

***Obiectivele și rezultatele preconizate:***

- 49.500 de apeluri call-center
- 7.500 de bătrâni care au solicitat alimente de bază

***Parteneriate:***

- Primăria Sectorului 1;
- Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 1;
- Poliția Locală Sector 1 (pentru distribuție).

***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

- contracte de voluntariat (pentru distribuție)
- persoane care au recomandat potențiali beneficiari

***Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

- Call-center - 20 persoane

***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare***

Durata: 60 zile

Activități: Call-center

Management: Integrat

Comunicare: Afișe, Flyere, Comunicate de Presă, Materiale presă scrisă și TV

***Eficiență, eficacitate și impact:***

- 90% din persoanele cu vârsta de peste 65 de ani au fost contactate prin call-center
- 7.500 de persoane au fost identificate ca fiind vulnerabile și au solicitat ajutor

## Lecții învățate:

Necesitatea de a avea continuu o relație directă cu persoanele vulnerabile.

## Rezultate:

A fost diminuat riscul infectării cu coronavirus pentru persoanele vârstnice.

**STOP! PANDEMIEI!**

**Împreună salvăm SECTORUL 1**

# ACASĂ LA TINE

Fii și tu responsabil și oprește răspândirea virusului! Acum, nu mâine când poate fi prea târziu. Sacrificiul pe care-l faci azi prin îndepărtarea de cei dragi și autoizolarea în propria casă va salva vieți. A ta și a celor pe care îi iubești.

- 1** Primăria Sectorului 1 vine în ajutorul tău cu o echipă de medici, psihologi și asistenți sociali care să te îndrume telefonic. Stai acasă și apelează la 031.433.76.76 pentru **CONSILIERE!**
- 2** Dacă ești pensionar și te afli într-o situație grea, îți vom aduce alimente de bază și produse de strictă necesitate. Stai acasă și apelează la 031.433.76.77 pentru **AJUTOR!**
- 3** Dacă ești pus într-o situație de forță majoră, îți trimitem o echipă de la Poliția Locală. Stai acasă și apelează la 021.9540 pentru **SIGURANȚĂ!**

**SECTORUL 1**  
MUNICIPIUL BUCUREȘTI

Acțiune de responsabilizare și solidaritate susținută de Primăria Sectorului 1.  
[www.primariasector1.ro](http://www.primariasector1.ro)

**CONSILIERE** 031 433 76 76 ➔ 10<sup>00</sup>-18<sup>00</sup>  
**AJUTOR** 031 433 76 77 ➔ 10<sup>00</sup>-18<sup>00</sup>  
**SIGURANȚĂ** 021 9540 ➔ NON-STOP POLIȚIA LOCALĂ

## Linkuri:

- [www.primariasector1.ro/articole/citeste/comunicate-presa/1856/apel-la-solidaritate-ajuta-ne-sa-identificam-persoanele-varstnice-care-au-nevoie-de-ajutorul-nostru](http://www.primariasector1.ro/articole/citeste/comunicate-presa/1856/apel-la-solidaritate-ajuta-ne-sa-identificam-persoanele-varstnice-care-au-nevoie-de-ajutorul-nostru)
- [www.primariasector1.ro/articole/citeste/comunicate-presa/1846/reusim-impreuna](http://www.primariasector1.ro/articole/citeste/comunicate-presa/1846/reusim-impreuna)

## Cabinetul de miniștri, Letonia

### *Stimulente pentru personalul implicat în lupta cu COVID-19*

#### **Instituția:**

Cabinetul de miniștri, Letonia

#### **Numele Bunei Practici:**

*“Stimulente pentru personalul implicat în lupta cu COVID-19”*



Luând în considerare creșterea semnificativă a activității și având în vedere condițiile de muncă ale medicilor și ale altor cadre medicale, coaliția guvernamentală din Letonia a decis să le asigure bonusuri pentru angajații din sectorul sănătății.

În plus, prin ordin al Cabinetului de miniștri privind situația de urgență se permite ca anumite categorii de personal implicat în reacția la COVID-19 să lucreze timp suplimentar (maximum 60

de ore pe săptămână), astfel:

- personalul serviciilor medicale de stat și municipale
- Serviciul medical de urgență de stat
- angajații și funcționarii din cadrul Ministerului Sănătății și din agențiile în subordinea acestuia
- Centrul pentru Controlul și Prevenirea Bolilor
- Serviciul de Stat al Veniturilor
- Serviciul Național de Sănătate
- Ministerul Apărării
- Ministerul Educației și Științei
- Ministerul de Interne
- Ministerul Afacerilor Externe
- poliția municipală
- serviciile sociale locale.

Ordinul Cabinetului permite, de asemenea, plata pentru timp suplimentar de lucru pentru funcționarii din Ministerul de Interne din bugetul de stat.

Guvernul a decis să ofere bonusuri în valoare de 20% până la 50% din salariul lunar pe parcursul a trei luni personalului implicat în lupta cu COVID-19.

De bonusuri vor beneficia medicii și alți specialiști din spitale și Centrul pentru boli infecțioase letale, Serviciul medical de urgență de stat, Centrul pentru prevenirea și controlul bolilor, personalul laboratoarelor, Ministerul Sănătății, Serviciul Național de Sănătate.

Un nou model de remunerare a medicilor a fost dezvoltat de GovLabLatvia - Laboratorul de Inovare al Administrației Publice din Letonia - organizând think tank-uri la care au participat experți din cadrul Cancelariei de Stat, medici, asistenți medicali, angajatori din sectorul asistenței medicale, conferențieri universitari și responsabili de politici medicale. Odată cu introducerea noului model de remunerare pentru medicii medici, se dorește atingerea salariului țintă - dublul salariului mediu - în termen de șapte ani.

În urma unei creșteri anuale a salariului medicilor, salariul țintă din 2027 ar fi de 3.833 de euro (în funcție de prognozele actuale ale modificărilor salariului mediu), în timp ce pentru asistenți medicali etc., acesta ar fi de 2.259 de euro, iar pentru infirmieri, 1.096 de euro pe lună.

### Linkuri:

- <https://www.mk.gov.lv/en/aktualitates/regarding-declation-emergency-situation>
- <https://eng.lsm.lv/article/economy/economy/medical-pay-expected-to-rise-to-3-times-latvian-average-over-7-years.a368815>

## Guvernul Portugaliei *Telemuncă, act unilateral al angajatului*

**Instituția:**  
Guvernul Portugaliei

**Numele Bunei Practici:**  
*“Telemuncă, act unilateral al angajatului”*

Doar bugetarii care îndeplinesc funcții esențiale pe care nu le pot îndeplini de la distanță ar trebui să lucreze la locul de muncă obișnuit. Ori de câte ori este posibil, instituțiile au furnizat angajaților laptopuri, dar, în multe cazuri, angajații își folosesc computerele personale și se conectează la VPN-uri și mailurile de serviciu. Bugetarii pot adopta



unilateral telemunca dacă rolurile lor sunt compatibile cu aceasta. În această situație, aceștia primesc salariul complet și indemnizația de masă.

În Portugalia s-a instituit telemunca în sectorul public, în urma declarării pandemiei de COVID-19. Numai funcționarii publici care îndeplinesc funcții esențiale pe care nu le pot realiza de la distanță ar trebui să lucreze la locul său de muncă obișnuit.

Ce este **inovator** la această măsură este că angajații din sectorul public pot adopta unilateral telemunca dacă rolurile lor sunt compatibile cu aceasta. În această situație, ei păstrează salariul complet și indemnizația de masă.

Dacă angajații din sistemul public din Portugalia nu pot lucra de la distanță, ei au dreptul la o subvenție de 2/3 din salariul lor de bază. Subvenția este susținută integral de angajatorul public. În cazul sectorului de afaceri al statului, acesta va fi sprijinit în părți egale de angajator și de entitatea de securitate socială.

## Ministerul Sănătății, Luxemburg

### Apel de înregistrare a specialiștilor din domeniul sănătății și a voluntarilor pe platforma govjobs.lu

#### Instituția:

Ministerul Sănătății, Luxemburg

#### Numele Bunei Practici:

Apel de înregistrare a specialiștilor din domeniul sănătății și a voluntarilor pe platforma govjobs.lu

În sprijinul luptei împotriva răspândirii Covid-19 și pentru a optimiza gestionarea tuturor specialiștilor din domeniul sănătății disponibili în Luxemburg, s-a organizat pe platforma govjobs.lu un recensământ al specialiștilor din domeniul sănătății pe 23 martie 2020. Înregistrarea a fost obligatorie pentru profesiile reglementate din domeniul sănătății și s-a încheiat la miezul nopții pe 24 martie 2020. Apelul s-a adresat, de asemenea, medicilor rezidenți, studenților, pensionarilor și persoanelor aflate în concediu fără plată.

În paralel cu crearea unei liste de rezervă pentru personalul medical, guvernul a lansat, de asemenea, un apel pentru voluntari (fără studii în domeniu), care doresc să sprijine personalul din cele 4 centre noi de îngrijire avansată și cel al căminelor de îngrijire pentru persoanele în vârstă.



Pe platformă erau disponibile două secțiuni însoțite de un formular online: o secțiune dedicată exclusiv specialiștilor din domeniul sănătății (angajați, pensionari sau studenți) și o altă secțiune dedicată voluntarilor (fără studii în domeniu). Pentru o organizare eficientă, potențialilor voluntari li s-a cerut să își înregistreze interesul prin intermediul acestei platforme, care este gestionată de o echipă din Ministerul Sănătății. Aceștia

au fost contactați prin telefon sau e-mail în funcție de evoluția situației și de nevoile existente.

Specialiștii și medicii stomatologi au avut ocazia să se înregistreze prin e-mail până la 31 martie într-unul din următoarele grupuri:

- Grupul 1: asistență medicală în centrele de îngrijire avansată (centres de soins avancés - CSA) și vizite la domiciliul pacienților cu Covid-19;
- Grupul 2: îngrijiri medicale prin teleconsultare și vizite la domiciliul pacienților non-Covid;
- Grupul 3: asistență medicală și vizite la unități de asistență și îngrijire pentru pacienții cu COVID și non-COVID;
- Grupul 4: asistență medicală prin teleconsultare de către specialiști medicali;
- Grupul 5: servicii stomatologice.



În vederea eficientizării sistemului de sănătate, medicii și profesiile reglementate de Legea din 26 martie 1992 și care își exercită profesia în mod independent pot opta, în anumite condiții, pentru un angajament guvernamental sub forma unui contract de muncă pe durată determinată ca angajat al guvernului.

### **Linkuri:**

- <https://msan.gouvernement.lu/fr/actualites.gouvernement%2Bfr%2Bactualites%2Btout%2Bactualites%2Bcommuniqués%2B2020%2B03-mars%2B23-plateforme-benevoles.html>
- <https://guichet.public.lu/en/actualites/2020/mars/23-professionnels-sante.html>
- <https://www.covid19healthsystem.org/countries/luxembourg/livinghit.aspx?Section=2.2%20Workforce&Type=Section>

## Lista bunelor practici:

**Agencia Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Neamț**

*„Adaptarea activității instituției la situația de urgență și cazuri de forță majoră”*

**Agencia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES)**

*„Campania de interes public privind promovarea liniei naționale telefonice gratuite cu nr. unic 0800 500 333”*

**Autoritatea Națională pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, Copii și Adopții**

*„Ghid privind măsurile necesare de prevenire și management a situației generate de epidemia de COVID-19 în serviciile sociale publice din DGASPC”*

**Agencia de Plăți și Intervenție pentru Agricultură**

*„Telemuncă”*

**Consiliul Județean Bacău - Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Bacău**

*„Unit20 ONG Bacău -Sprijinirea persoanelor vârstnice din județul Bacău ca urmare a măsurilor de limitare a răspândirii COVID 19”*

**Primăria Municipiului Cluj-Napoca, județul Cluj**

*”Digitalizarea serviciilor oferite de Primăria municipiului Cluj-Napoca. Antonia, funcționarul public virtual”*

**Consiliul Județean Cluj**

*„magazinprodusdecluj.ro, platforma on-line dedicată achiziționării de produse tradiționale ale micilor întreprinzători locali”*

**Consiliul Județean Harghita**

*”Instrumente online pentru pregătirea elevilor de clasa a VIII-a și a XII-a”*

**Consiliul Județean Vrancea**

*Alocarea de fonduri financiare pentru Spitalul Județean de Urgență ”Sf. Pantelimon” Focșani pentru diminuarea și limitarea infectării cu virusul SARS-CoV-2*

**Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, București**

*”Centrul de Zi pentru Copii cu Dizabilități Orșova - La distanță dar aproape de tine - copiii cu dizabilități continuă terapia în sectorul 6”*

**Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, București**

*„Consultanță telefonică pentru toți cei care au nevoie de ea”*

**Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, București**

*„Solidar Social- o masă caldă pentru persoane în nevoie și cadre medicale din prima linie”*

**Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului sector 2, București**

*„Telefonul Vârstnicului”*

**Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Suceava**  
*”Platforma on-line Info COVID 19”*

**Instituția Prefectului județul Argeș**  
*”Platforma online pentru direcționarea și repartizarea eficientă a donațiilor către spitalele din județul Argeș - [www.spitalearges.ro](http://www.spitalearges.ro)”*

**Instituția Prefectului județul Bacău**  
*„Inimi deschise la tot, mâini deschise pentru toți”*

**Instituția Prefectului județul Caraș-Severin**  
*Campania „Comunitatea Împreună!”*

**Instituția Prefectului județul Cluj, în parteneriat cu Inspectoratul de Poliție Județean Cluj**  
*”Supraveghere aeriană a Zonei Metropolitane Cluj-Napoca cu ajutorul aeronavelor fără pilot”*

**Instituția Prefectului județul Sălaj**  
*„Măsuri de protecție a angajaților pe perioada pandemiei COVID-19”*

**Instituția Prefectului județul Timiș**  
*„Responsabilitate + Solidaritate = Sănătate în Comunitate”*

**Institutul de Diagnostic și Sănătate Animală București**  
*„Păstrarea distanțării fizice între angajați și între angajați și clienți, dar uniți pentru atingerea unui obiectiv comun”*

**Primăria Municipiului Alba Iulia, județul Alba**  
*„Ajutăm seniorii”*

**Primăria Municipiului Buzău, județul Buzău**  
*”Deschiderea unui cabinet stomatologic pentru intervenții de urgență”*

**Primăria Municipiului Cluj-Napoca, județul Cluj**  
*„La Cluj-Napoca, nimeni nu este lăsat în urmă! Servicii sociale integrate ample și coordonate.”*

**Primăria Municipiului Iași, județul Iași**  
*„Centre de educație on-line”*

**Primăria municipiului Moinești, județul Bacău**  
*„PREVENIRE. ADAPTARE. DEPĂȘIRE”*

**Direcția de Asistență Socială a Municipiului Bacău, județul Bacău**  
*„Identificarea și preluarea problemelor cu care se confruntă persoanele vârstnice de peste 65 ani”*

**Primăria sectorului 1 - Direcția de Utilități Publice, Salubritate și Protecția Mediului, București**  
*„Ajută-ne să identificăm persoanele vârstnice care au nevoie de ajutorul nostru”*

**Cabinetul de miniștri, Letonia**

*„Stimulente pentru personalul implicat în lupta cu COVID-19”*

**Guvernul Portugaliei**

*„Telemuncă, act unilateral al angajatului”*

**Ministerul Sănătății, Luxemburg**

*„Apel de înregistrare a profesioniștilor din domeniul sănătății și a voluntarilor pe platforma govjobs.lu”*

**MATERIAL REALIZAT ÎN CADRUL  
DIRECȚIEI COMUNICARE ȘI RELAȚII INTERNAȚIONALE**



Agenția Națională a Funcționarilor Publici  
București, Bulevardul Mircea Vodă, nr. 44, tronsonul III, sector 3  
Tel: + 4 037 411 2714; Fax: + 4 037 411 2715  
e-mail: [comunicare@anfp.gov.ro](mailto:comunicare@anfp.gov.ro)

[www.anfp.gov.ro](http://www.anfp.gov.ro)



A.N.F.P.Romania



ANFP Romania

decembrie 2020