



Supported by:



## Project Participants Satisfaction Survey Report

Date: July 2024

### Introduction.

Starting in **February 2024**, the **Norwegian Refugee Council (NRC)** and **AO ADRA** started the implementation of the project "**Protecting the Crisis Affected Persons from Harm**", funded by **NORAD**.

Thanks to this project, both the Ukrainian displaced persons (refugees and third country nationals) who were forced to relocate from their homeland due to threats to their well-being and life because of the military conflict, as well as representatives of the local vulnerable population (referred to in the project as "crisis affected persons") can receive assistance in the form of information, referral support and recreational and social integration activities. This approach ensures the qualitative and sustainable integration of refugees from Ukraine into the Moldovan society, the development of friendly relations between the two categories of project participants, as well as the improvement of their mental state and general well-being after the war trauma they have been through and which has affected various aspects of their lives.

According to the project, 4 Community Centers were founded and are operating in three main project targeted areas (Chisinau, Vulcanesti and Orhei):

- Chisinau 1 - Community center on 41 București Street;
- Chisinau 2 - Community Center on 59 Ion Neculce Street;
- Orhei – Community center on 7 Iachir Street;
- Vulcanesti - Community Center on 3 Frunze Street.

Up until **June 30, 2024**, under the "**Protecting the Crisis Affected Persons from Harm**" project it was possible to provide the following services to the targeted groups:

- 1. Information Services** (provision of relevant, accurate and timely information to project participants, which is of great importance in an environment where there are many changes in the legislative, humanitarian and other everyday aspects. Thus, **577** unique project participants were able to use this service: **Locals (F-127, M-74), Refugees (F-327, M-49)**).
- 2. Referral Services** (for redirecting project participants to competent organizations based on their needs and requests). In which they will be able to get the help they need. From February to June, inclusively, **1,040** unique project participants were able to use this service: **Locals (F-81, M-32), Refugees (F-674, M-253,)**.
- 3. Social integration and Recreational activities**, which include the following types of activities: 1. Handicraft sessions, 2. Movie nights, 3. Art therapy sessions, 4. Gymnastics, 5. Social games, 6. Cooking & 7. Self-development sessions, 8. Group psychosocial seminars and 9. Special events. **619** unique users were able to use this service: **Locals (F-149, M-78), Refugees (F-343, M-49)**. In addition, starting from **May 2024**, some of the Ukrainian displaced persons residing in the Orhei area benefited of mentoring support (provision of information and referral support based on an in-depth needs assessment/evaluation and assistance on case-by-case basis and follow up support).

In addition, **1000** informational brochures with the most important and necessary information were also developed, printed and they are being continuously distributed at each meeting to the project participants.

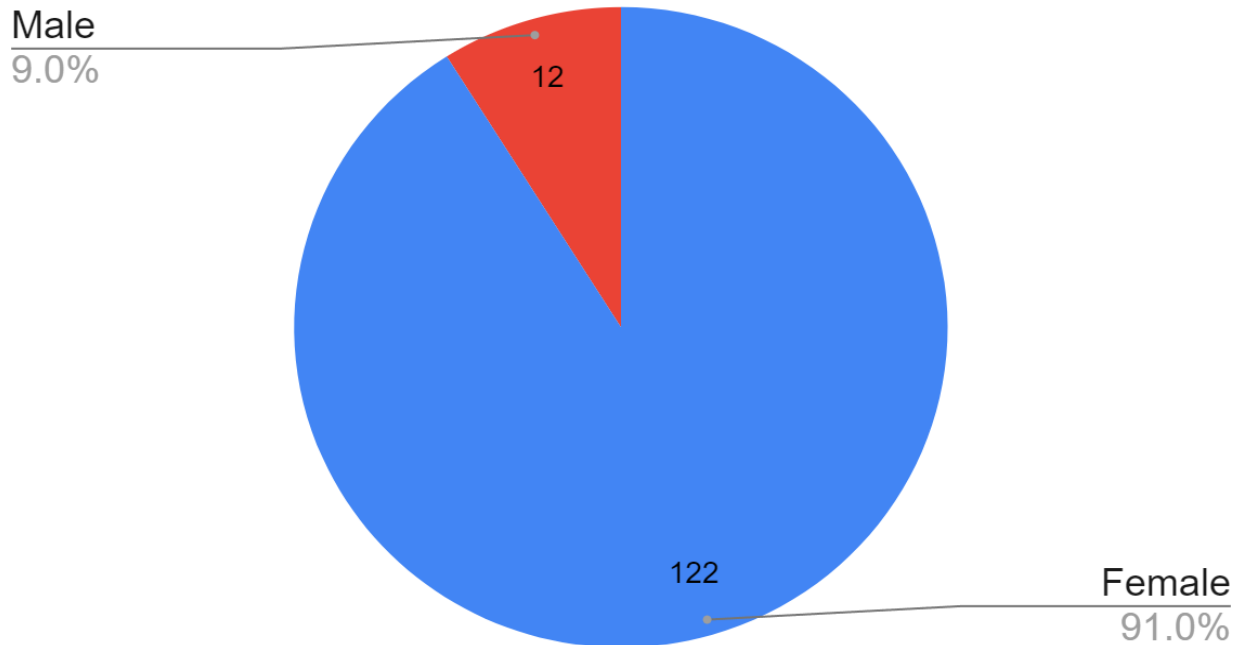
This Report contains the findings of the 1st satisfaction survey conducted under this project.

Another satisfaction survey will be conducted at the end of the project. **135** project participants took part in this survey. All participants voluntarily and willingly agreed to take the survey. All the survey participants were informed that the survey was voluntary and anonymous, that no personal data was collected during the survey and that refusing or agreeing to take the survey would not lead to negative consequences and would not bring any benefit to the project participants.

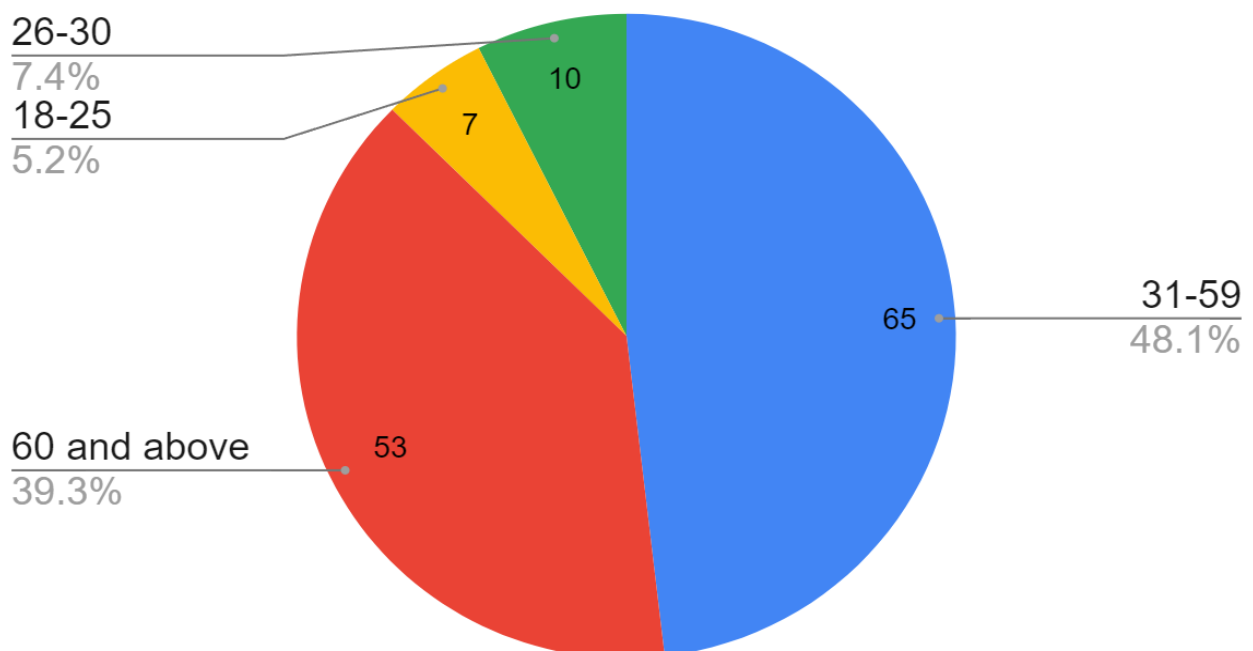
Therefore, all the answers received were truthful and honest.

## Survey Participant Profile

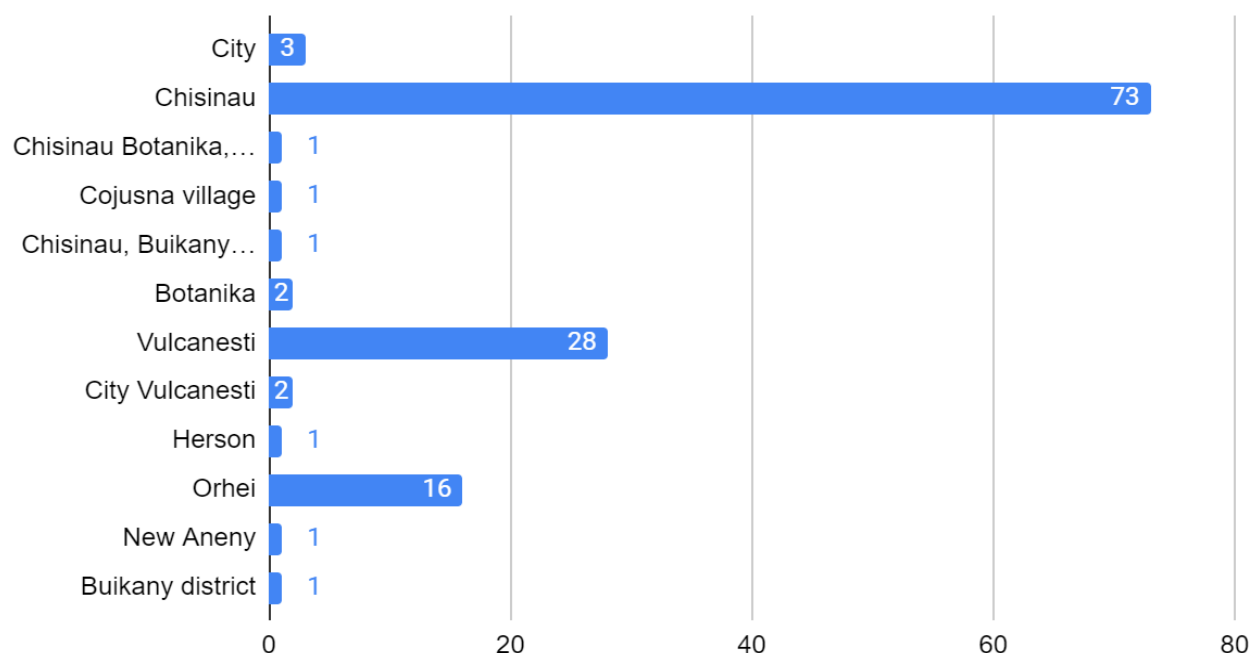
### 1. Please indicate your gender



### 2. Please indicate your age category



### 3. Location: (e.g. district and settlement)



Of all the answers to question 3. Location: (e.g. district and settlement), the following should be highlighted:

Chisinau - **73 answers.**

Chisinau Botanika- **1 answer**

Cojusna village- **1 answer**

Chisinau Buikany- **1 answer**

Botanika- **2 answers**

New aneny- **1 answer**

Buikany district-**1 answer**

In total, we received **80 responses from Chisinau**

Vulcanesti- **28 answers**

City Vulkanesti- **2 answers**

In total, we received **30 responses from Vulcanesti**

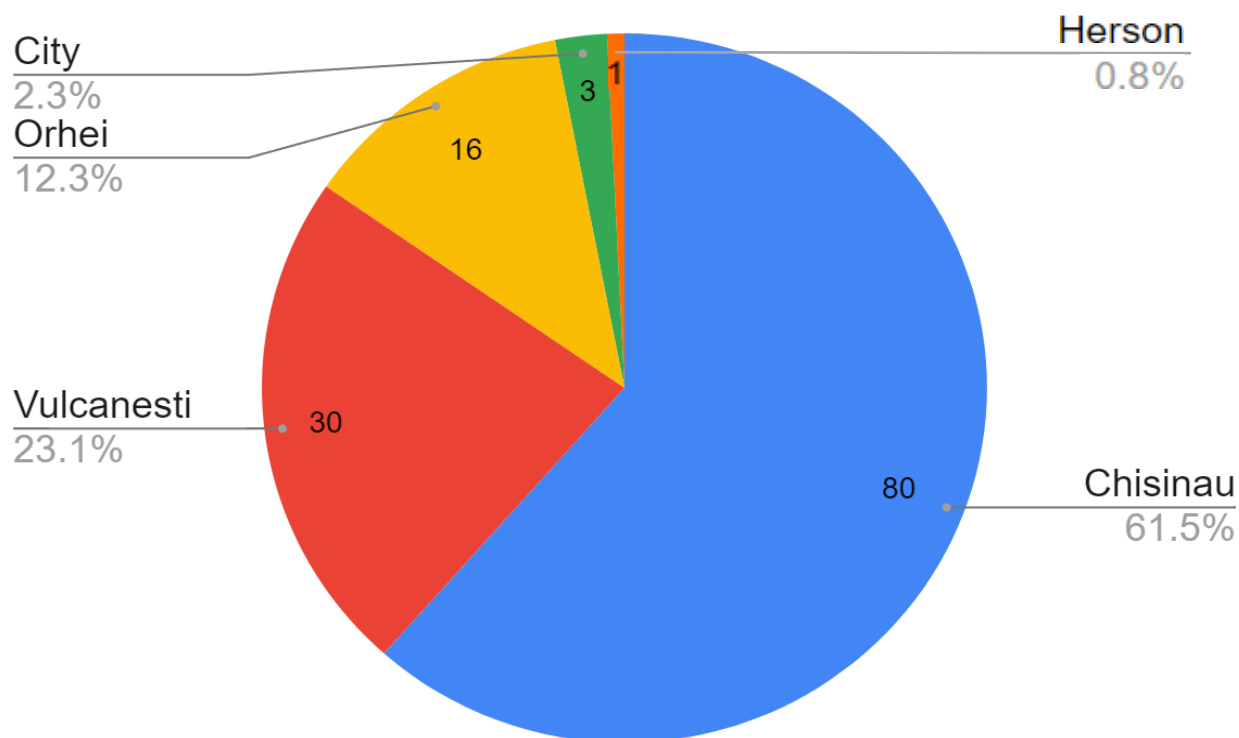
Orhei- **16 answers**

City- **3 answers**

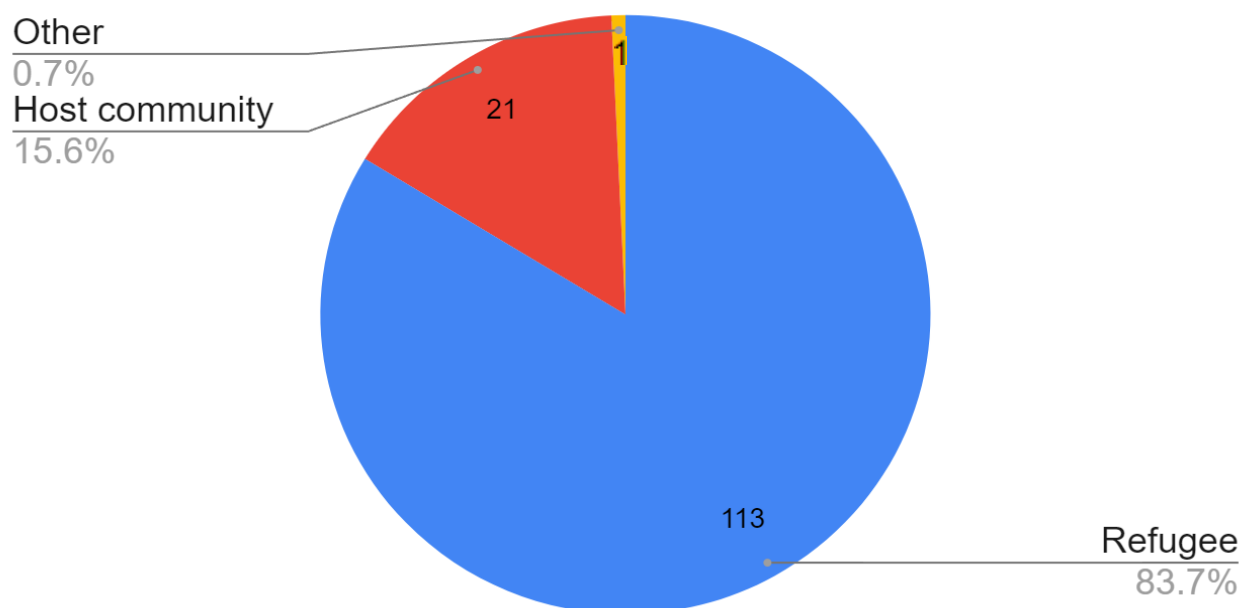
Herson- **1 answer**

After the data was grouped, we received the following data.

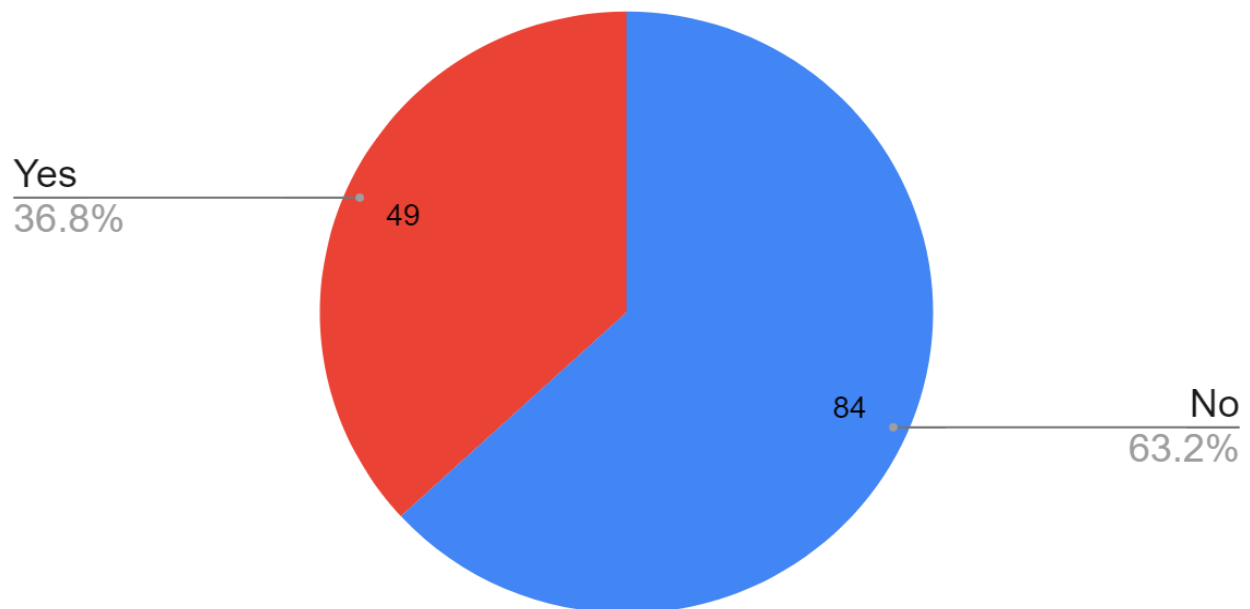
### 3. Location: (e.g. district and settlement)



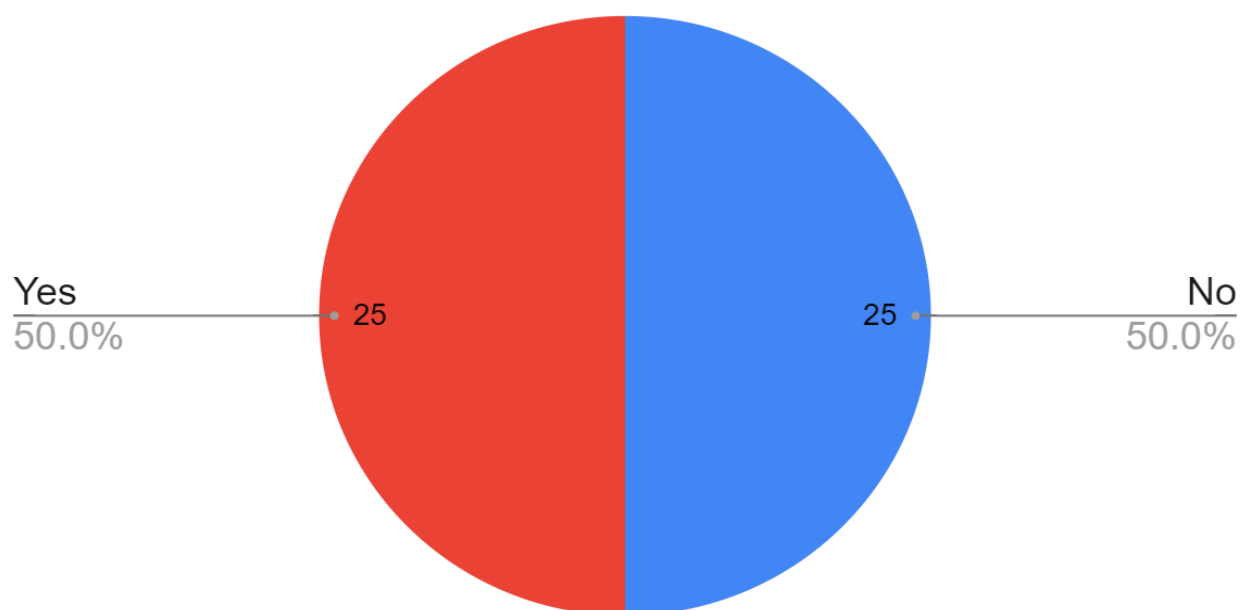
### 4. Displacement status:



**5. Do you have a physical, visual, auditory or mental disability?**



**5.1 If yes, does this disability prevent you from working/attending school, caring for yourself?**



## 5.2 If yes, to the above, please specify?

22 responses

Плохо вижу

Ухудшение зрения,проблемы с сердцем,гипертония,а также проблема с позвонками и суставами.

Любые физические нагрузки

2 группа спинальной

Из за травмы ноги не могу долго ходить, стоять.

Зрение ухудшилось,и у меня эндопротезирование, проблематично в движении

Плохо слышу, болят тазобедренные и коленные суставы

Часто болит голова и высокое АД

Со слухом проблема

Потеря слуха до 20 пооцентов

Инвалид 1 группы,ампутирова нога, сахарный диабет,зрение

Ин.2. группы

Не могу читать, купаться

У меня проблема со зрением. Чтобы хорошо видеть - я пользуюсь очками...но мне постоянно приходится менять одни очки на другие( одни,чтобы хорошо видеть то ,что дальше, а другие очки , чтобы хорошо видеть то , что близко)

Трудно ходить

Мешает, но работаю постоянно

Плохо слышу. Медленно передвигаюсь.

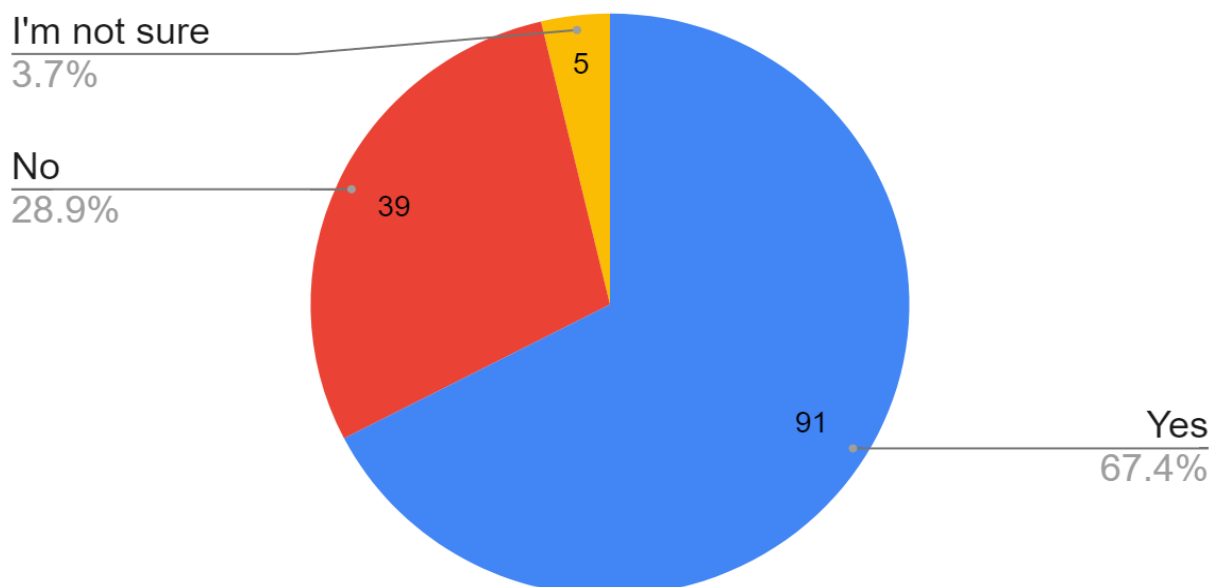
Мне 77 лет

Вторая группа инвалидности

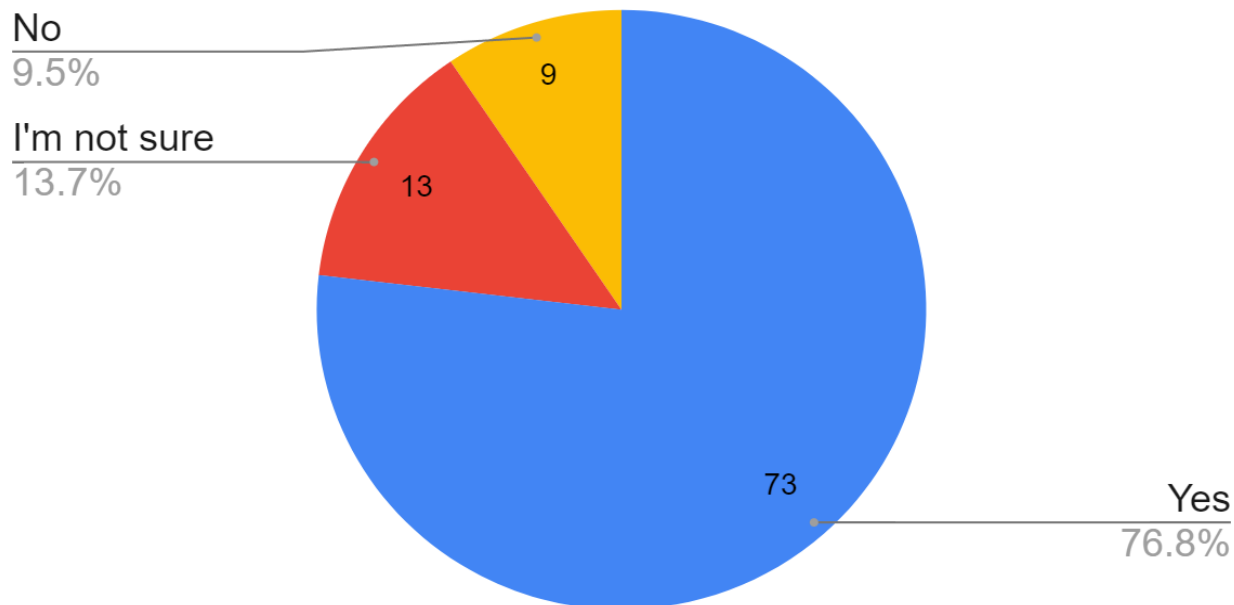
Плохо вижу, двигаюсь медленно.

## Referrals – Level of Satisfaction

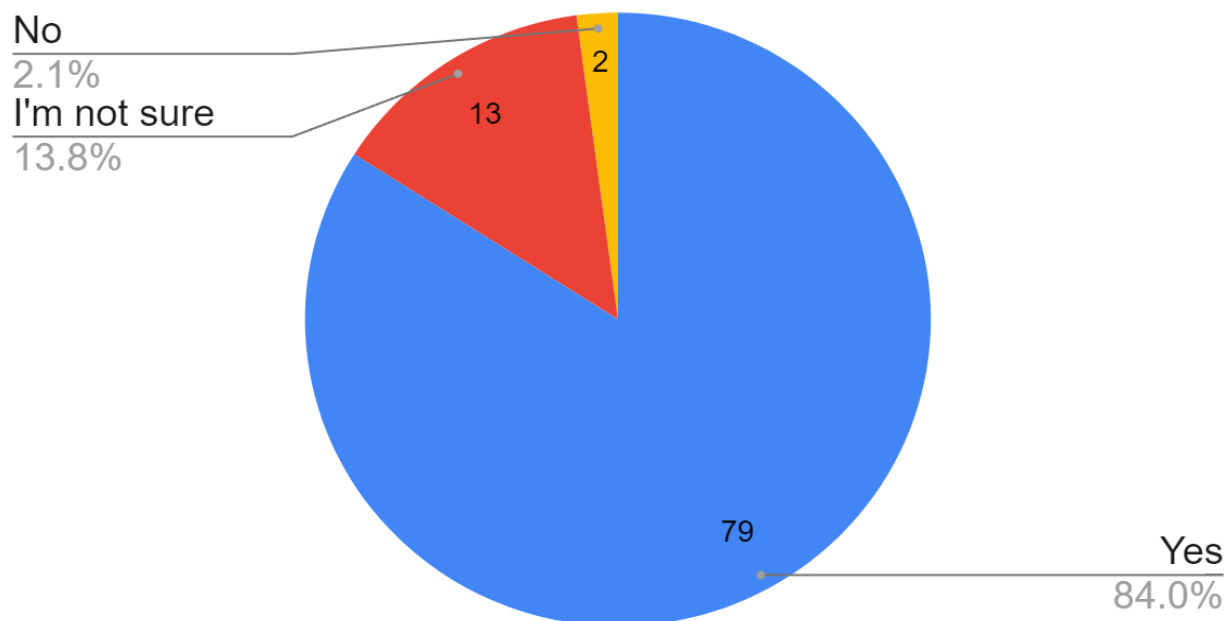
### 6. Have you asked ADRA Moldova for information about getting the help or service you need?



**6.1 If yes, was your request referred so that you could receive assistance based on your need?**

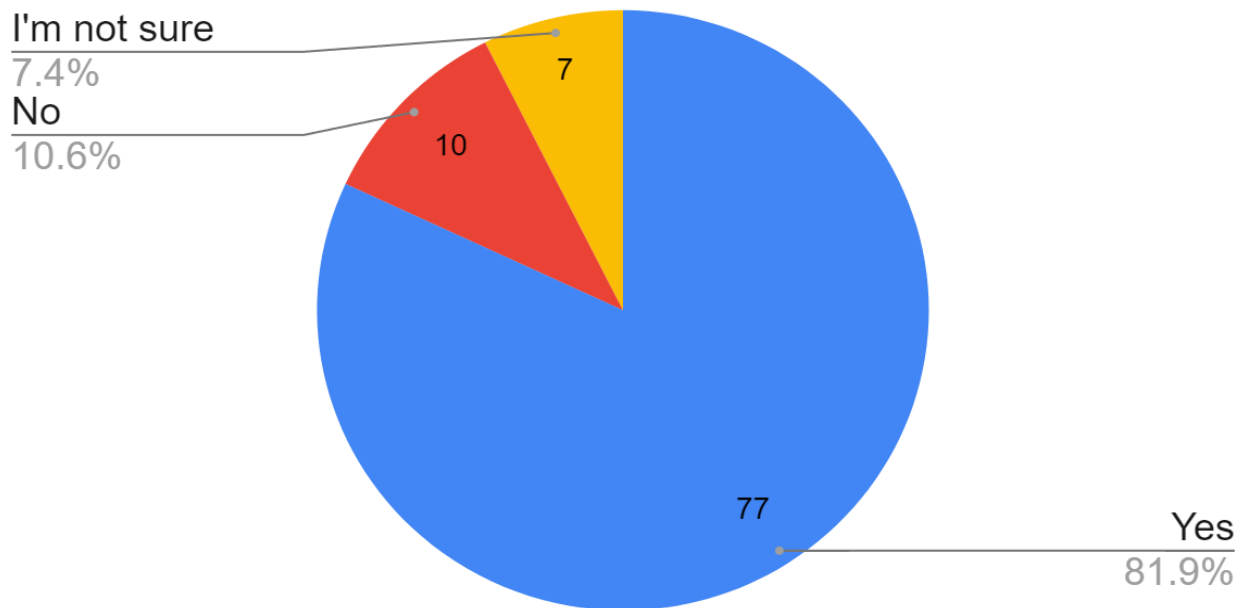


**6.2 Do the staff obtain your consent before sharing information with other professionals or redirecting your request?**



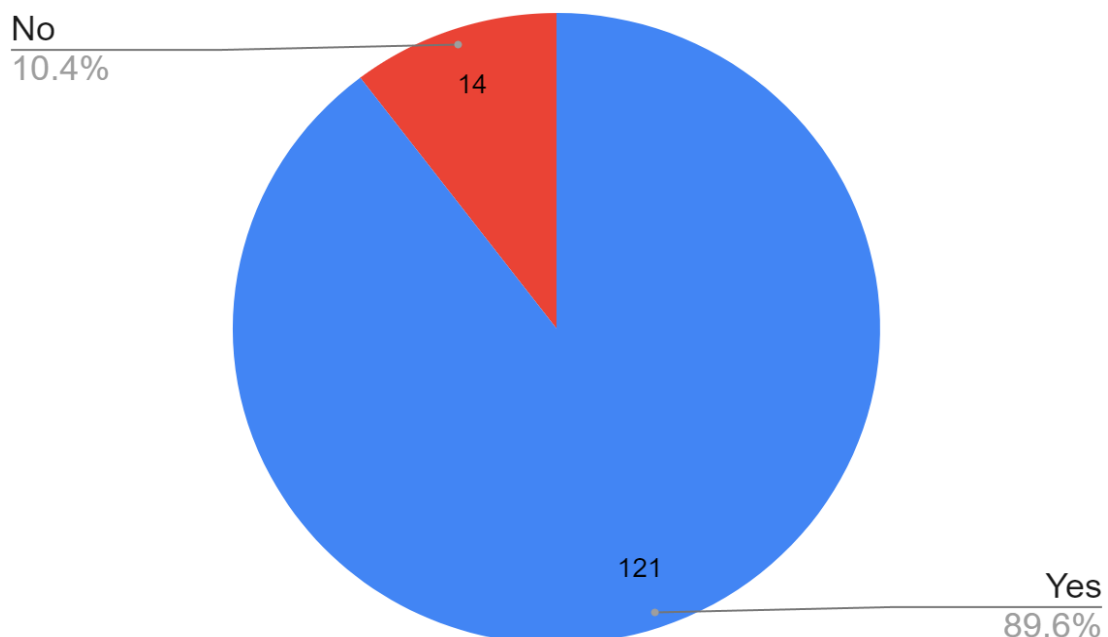


### 6.3. Were you able to get the help you needed as a result of the referral?

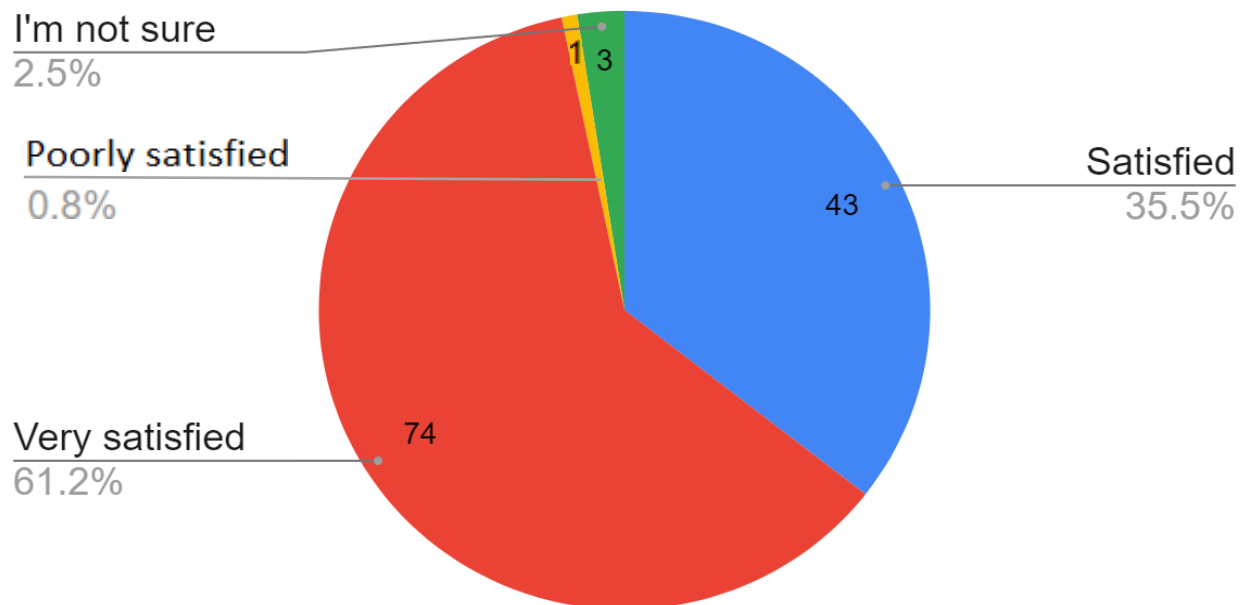


### Social integration- Level of satisfaction

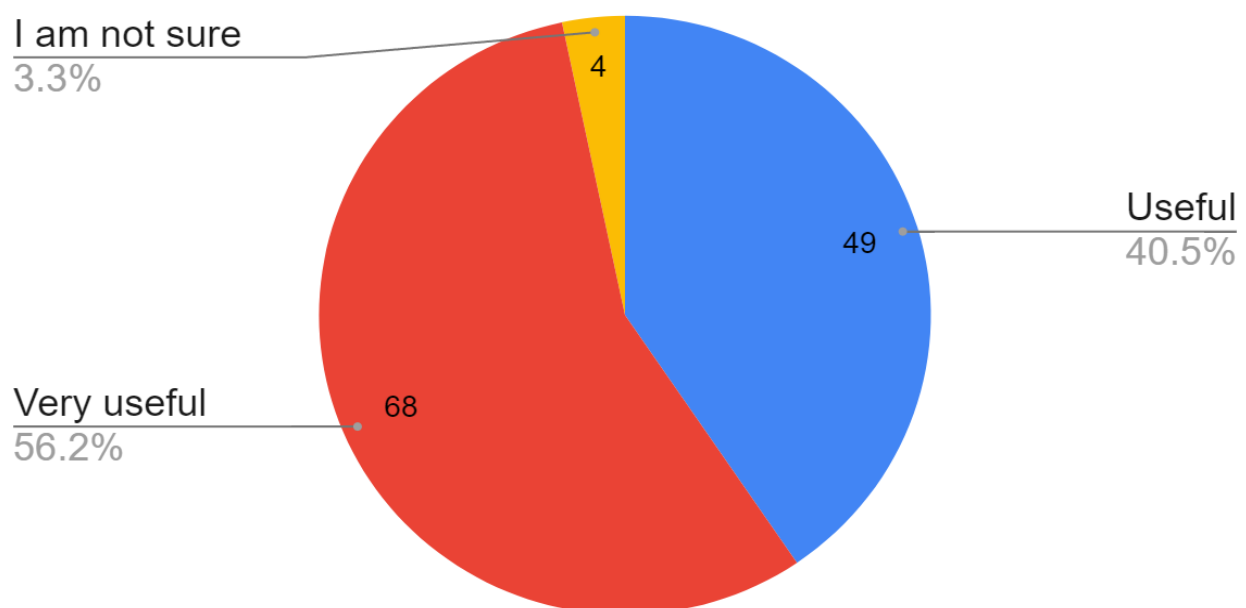
7. Did you participate in activities on social integration? (Cooking, Self-Development (parenting, relationships, health classes, career guidance, etc.) Group psychosocial activity/ psychosocial seminars. Events (with the occasion of various important dates: ex. International Women's Day, etc.) or Recreational activities such as (Handicraft sessions, Movie nights, Art therapy sessions, Gymnastics, Social games)?



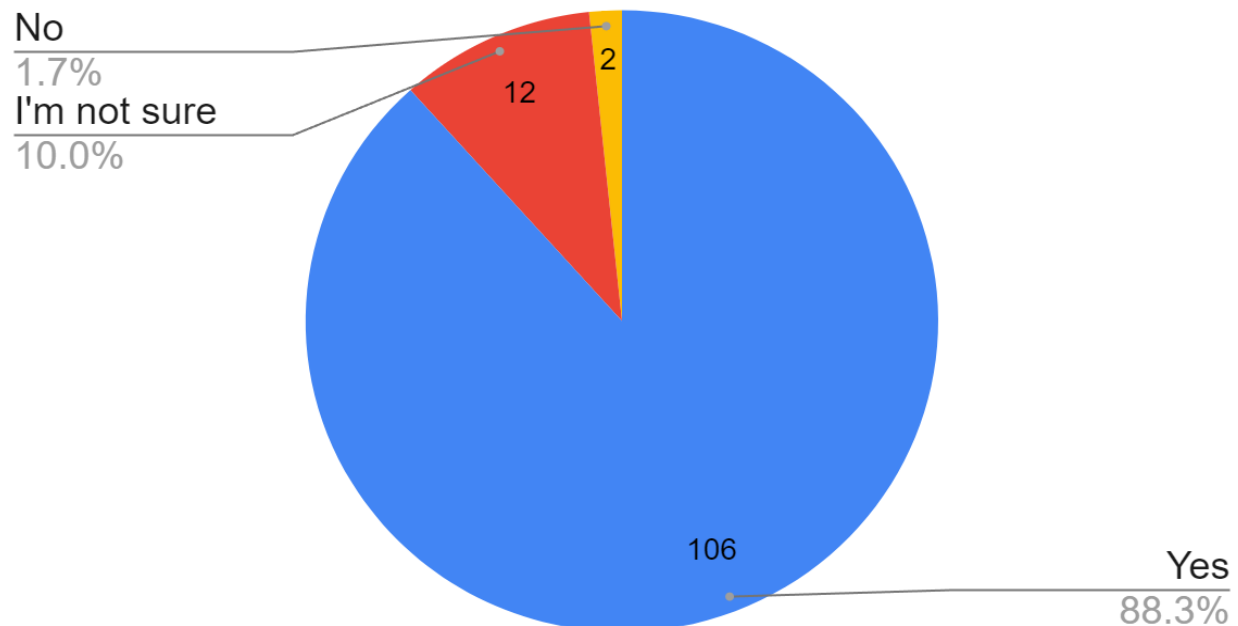
### 7.1 Please indicate your level of satisfaction with the content and variety of activities.



### 7.2 How useful were these meetings for your psycho-emotional state?

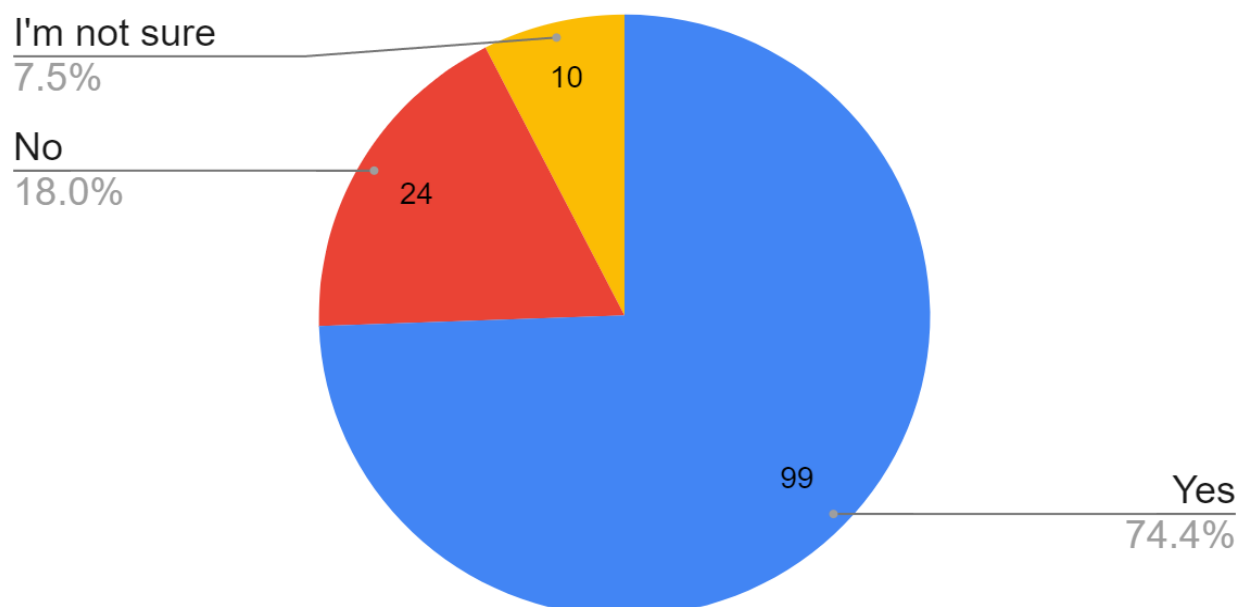


### 7.3 Would you say that ADRA's activities have contributed to a more successful integration into local society?

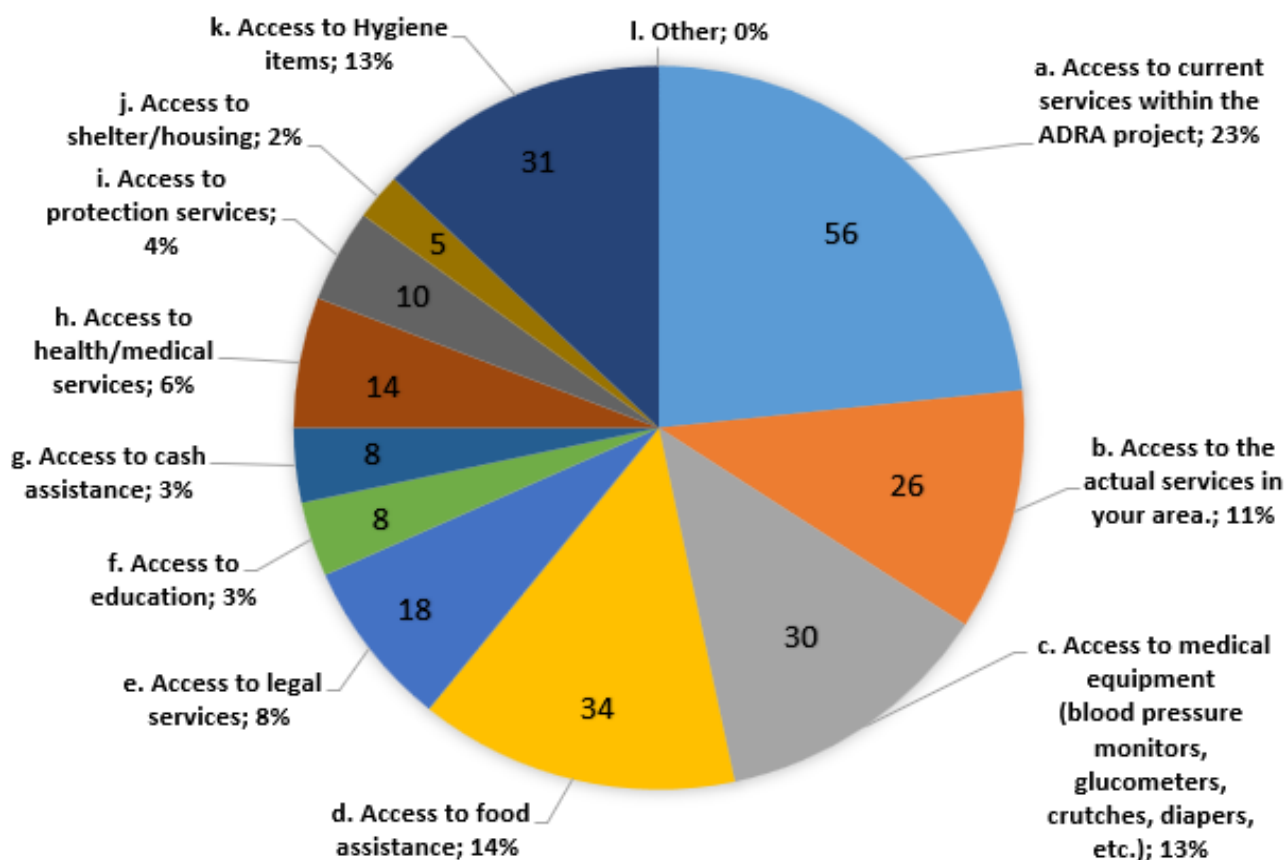


### Information sessions- Level of satisfaction

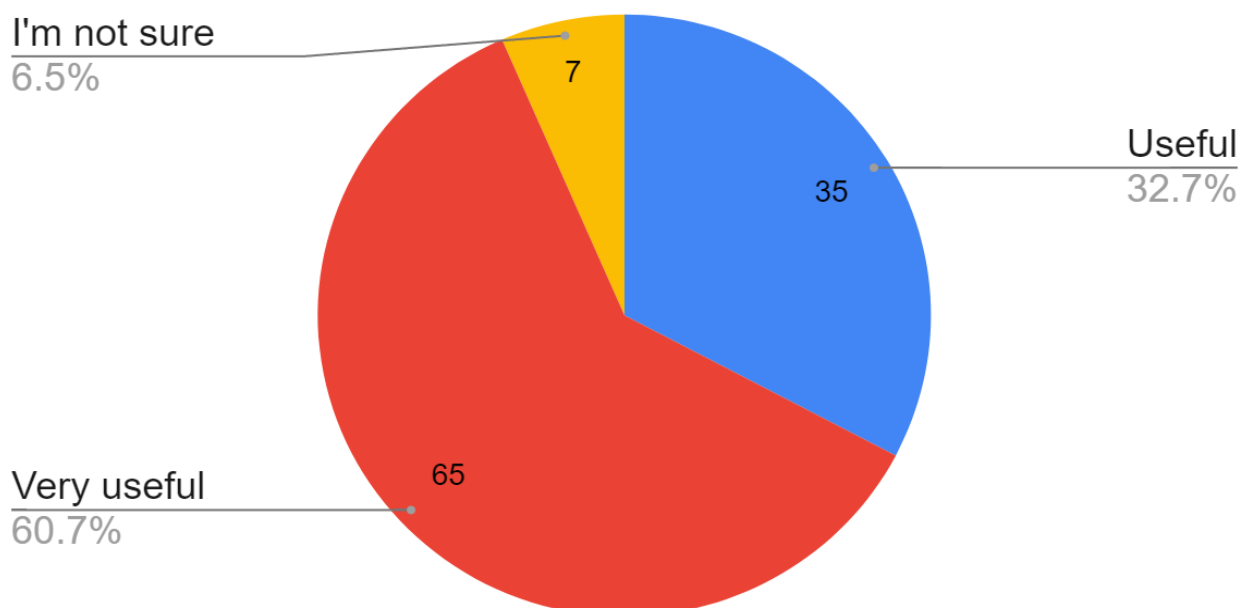
### 8. Have you received information services from ADRA Moldova?



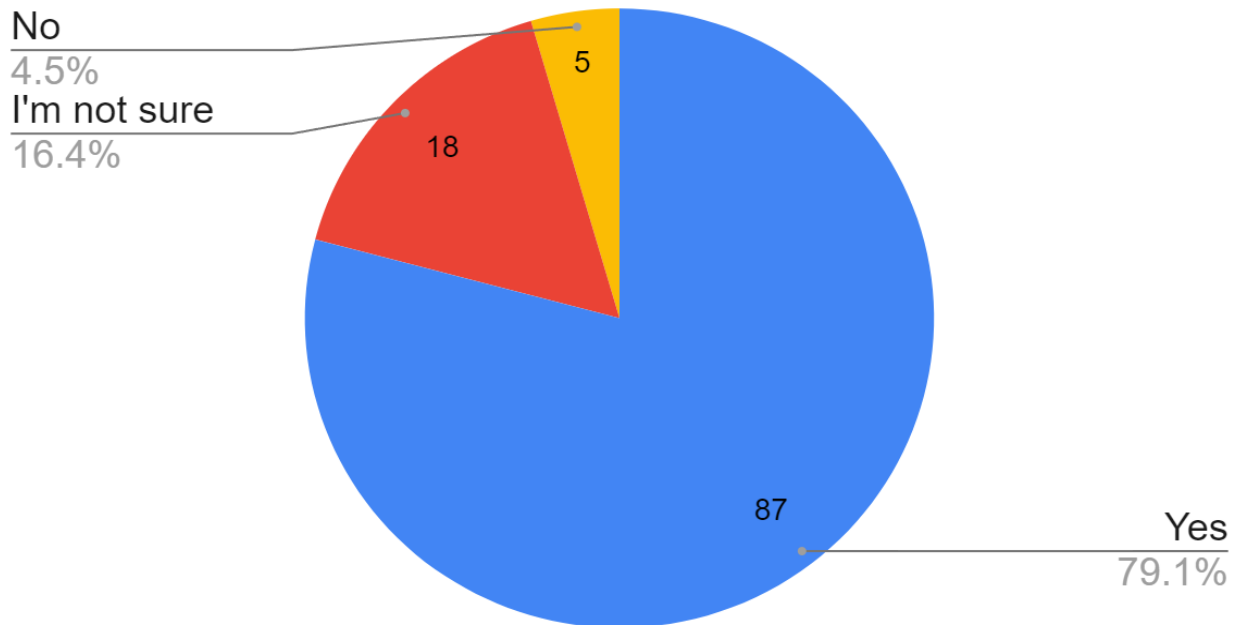
## 8.1 If yes, on which of the following topics did you receive information?



## 8.2 Do you think the information received was useful for you?

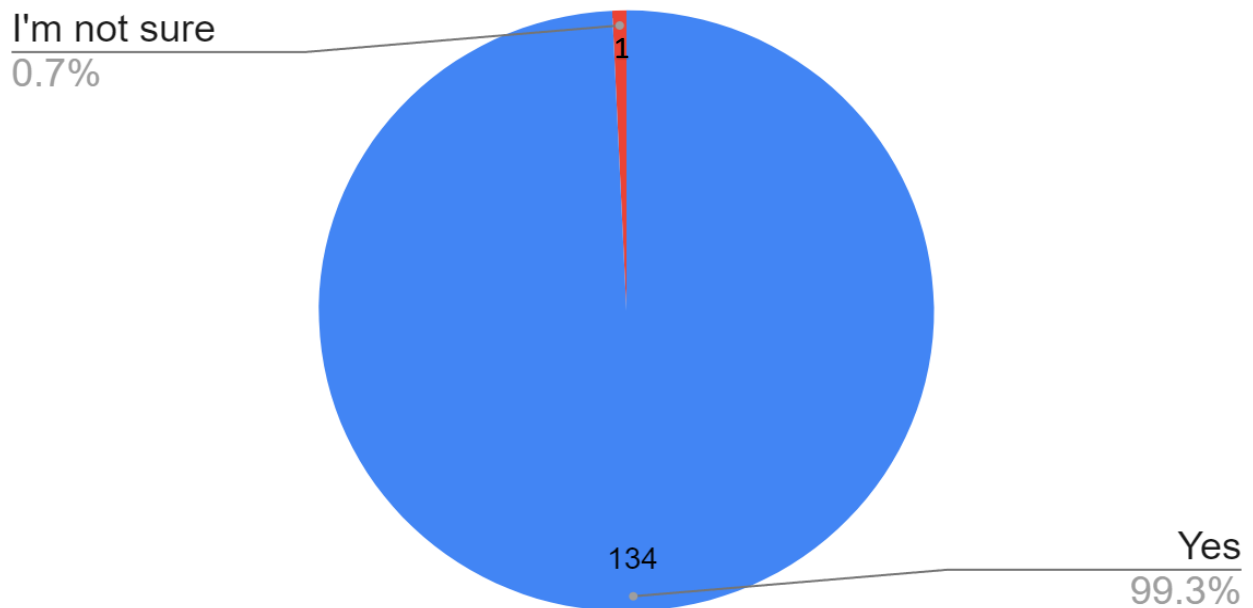


**8.3 Can you say that you have increased knowledge of available services and other useful information after contacting ADRA?**

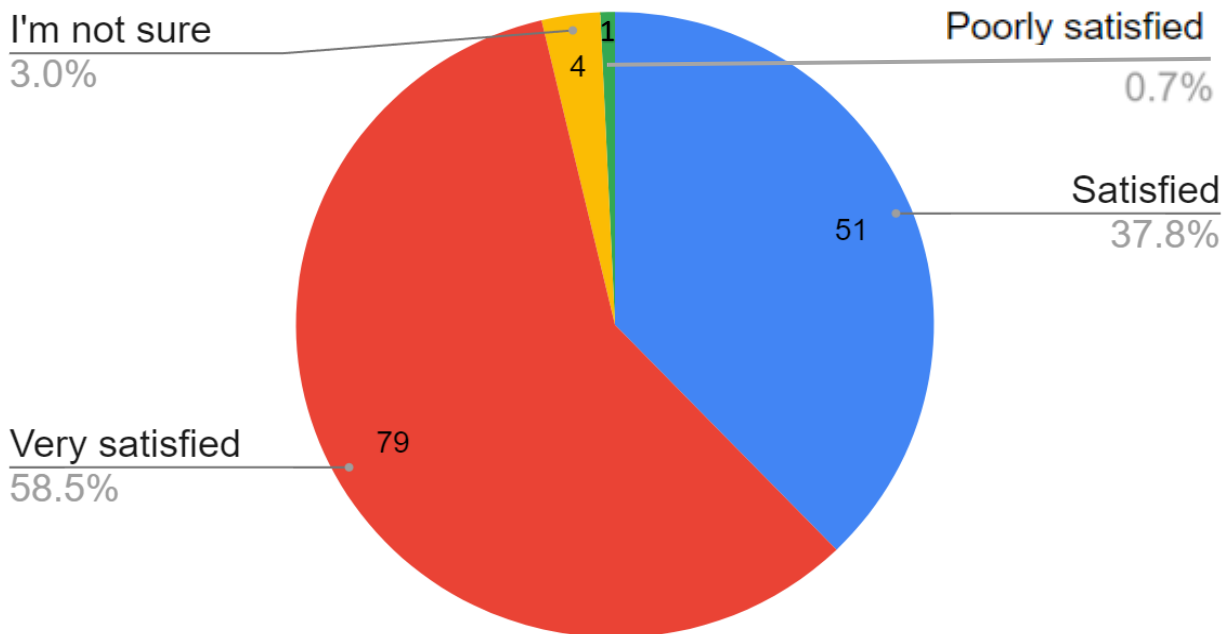


**Overall level of satisfaction**

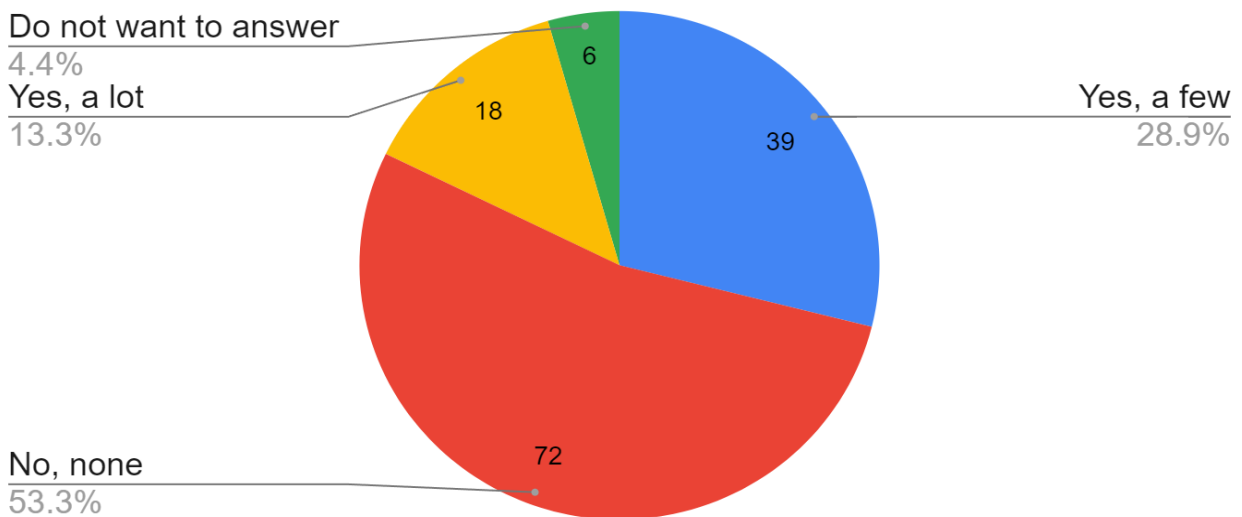
**9. Do you feel safe while accessing the community center and activities?**



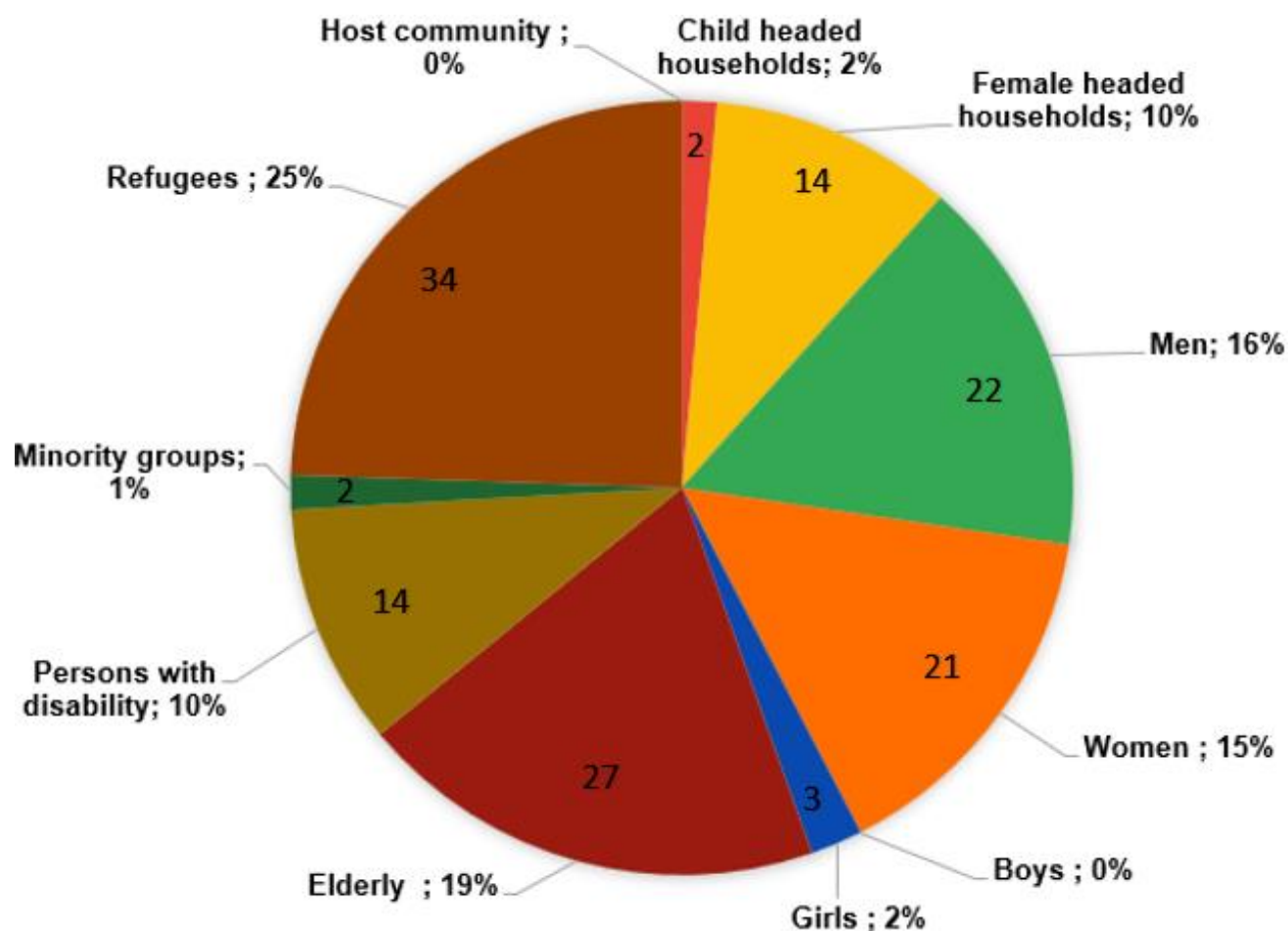
**10. To what extent do representatives of the organization listen to you and pay attention to you and your needs during sessions?**



**11. Do you know of people needing assistance/services but are facing challenges in accessing it?**



### 11.1 If yes, a lot or yes, a few, please select from below:



### 11.2 What are the challenges in accessing assistance/services?

44 responses

Плохое состояние по здоровью  
 Есть беженцы, которым отказано в выплате помощи от ООН  
 Медицинские обследования  
 Слепой человек  
 Одежда, обувь, постельное бельё, постельные принадлежности.  
 Любая помощь ,решает ту или иную проблему  
 Отсутствие интернета. Материальное положение  
 Нужда в продуктах  
 Помощи  
 Помощь в продовольствии, гигиене ит.д.  
 Продукты питания и гигиены  
 Пожилым трудно устроиться на посильную работу, трудно одиноким пенсионерам оплатить аренду жилья.  
 Давно не выдают продукты, моющее средства, гигиены.  
 Мед помощь

Просто нет уже никакой помощи и давно

Локация(отдаленные районы); не умеют пользоваться интернетом

Проблема в том ,что беженцы не могут вернуться домой.

Проблема в том ,что вокруг война,хочется жить на своей родине,чтоб был мир везде.

Продукты ,химия

Финансовая необходимость

Недостаток финансов, общения

Им отказали денежные помощи.

Всё общение происходит в интернете. И пожелые люди не знают о том, что происходит.

В последнее время помощи стало очень мало. Многие нуждаются в продуктах гигиены и питания.

Но никто не выдаёт ничего.

Отсутствие возможности обеспечить себя необходимым для жизни. Также сняли с выплат ООН,  
поэтому выживание стало тяжелее.я

В Орхее почти ничего не выдают

В том, что прекратились раздачи еды и гигиены. а на эту категорию товаров уходит больше всего денег.

Малая мобильность

У женщины муж инвалид , прсле ранения , ей оказали в ежемесячной денежной помощи.

Наш сосед местный житель в мае похоронил жену и стесняется обращаться за помощью

Нуждаются в мед помощи

Информации мало

Ограничена спонсорская помощь

Нужны лекарства, тахометр

Из-за возраста не можем ездить на раздачи

Им трудно передвигаться в другие населённые пункты

Одинокие люди

Трудно передвигаться

Нет доступа к информации ( неуверенный пользователь интернетом); дальняя локация

?

Продукты питания, гигиена, медикаменты, памперсы, доступ к врачам

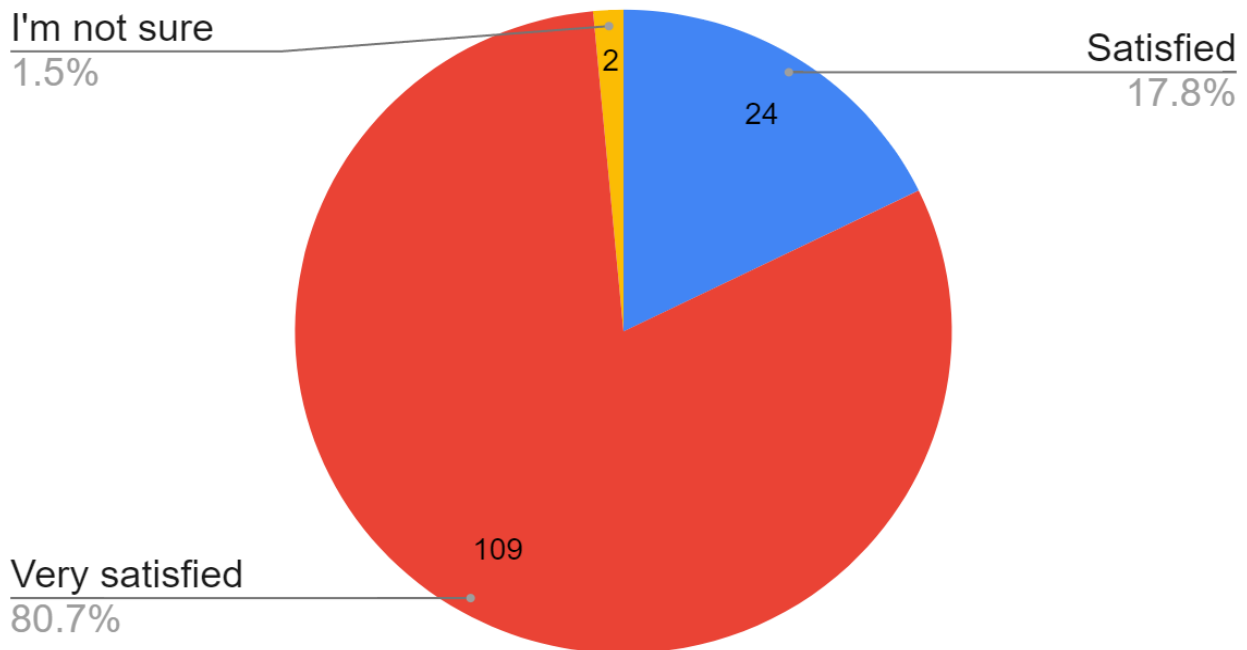
Обустройство дома, продукты.

Финансовая и медицинская помощь.

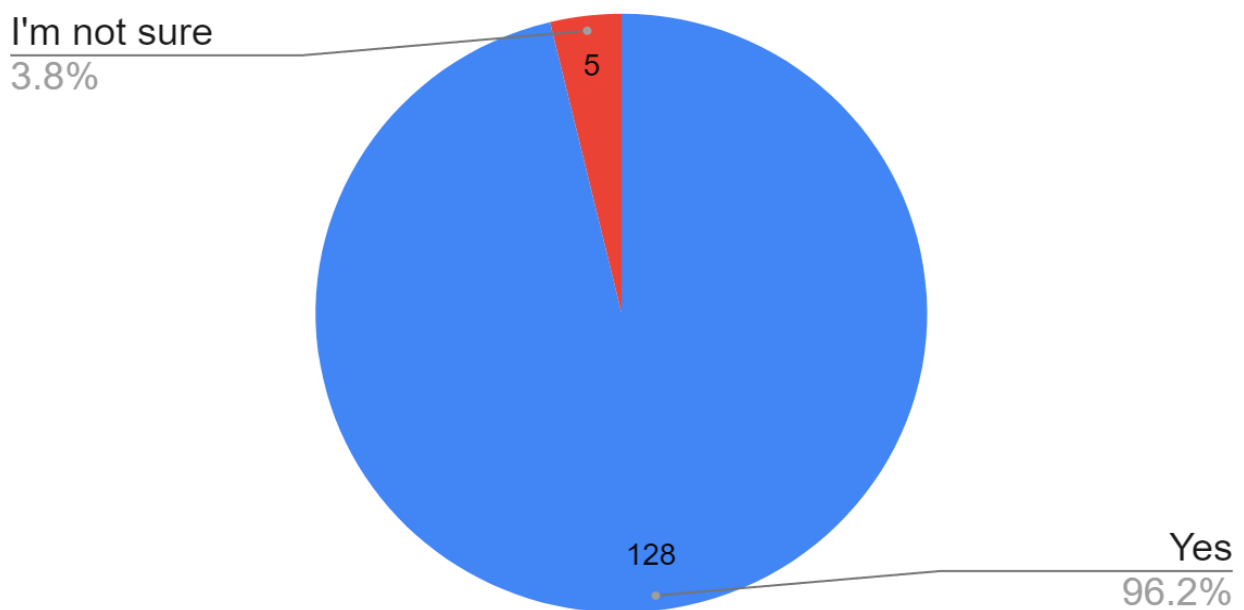
Недостаточно информации в социальных сетях.



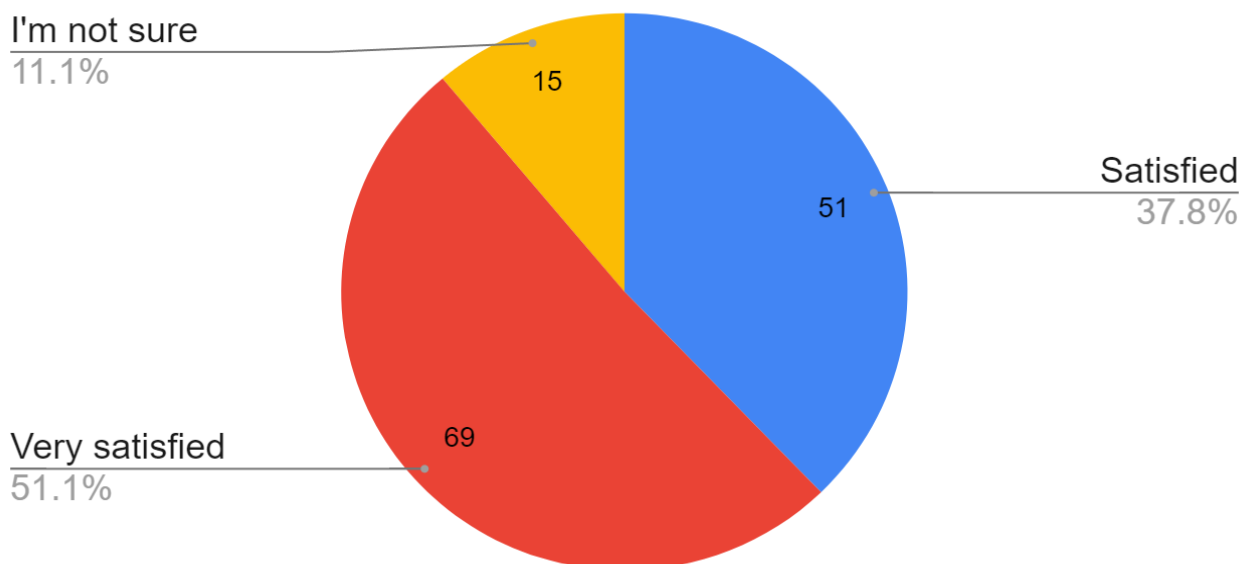
## 12. How respectful did the ADRA staff treat you?



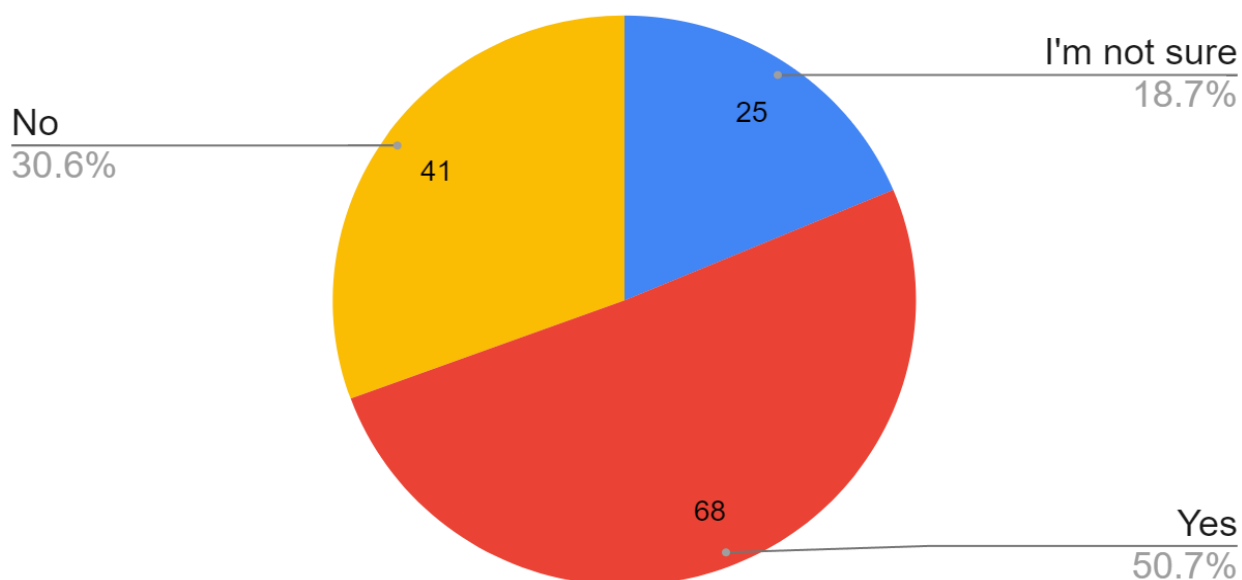
## 13. Are ADRA's services worthy of recommending to anyone else?



**14. Are you satisfied with how the services you received from ADRA have impacted your well-being and your life in Moldova?**



**15. Are you aware of a feedback and complaints mechanisms to be able to share feedback/ report complaints?**



## 16. Is there anything you would like to change about the services you received from the program? Explain,

81 responses

Меня все удовлетворяет

Очень тяжёлое финансовое положение, поэтому нуждаюсь в помощи в виде ваучеров на продукты, на химию, на одежду.

Кроме развлекательных мероприятий за которые огромное спасибо, была бы благодарна в помощи покупке одежды и обуви для детей. Так же наша семья будет благодарна за любую оказанную помощь. Спасибо

Организация работает прозрачно. Я очень довольна.

Меня все устраивает.

Все устраивает

Расширить пространство. Место проведения мероприятий тесное и рассчитано для ограниченного количества людей.

Если есть возможность, помочь в предоставлении ваучеров на продукты и медикаменты. Также хотелось, чтобы возобновились уроки гитары.

Спасибо.

Если можно, обеспечить беженцев мелкой бытовой техникой, такой как миксер, блендер, вентилятор, тепловентилятор и т.д.

Всё очень устраивает.

Не знаю неи

Затрудняюсь ответить

Нет

Нет

Создать в фб группу. Или на ТГ

Мне бы хотелось получить помощь в образовательных курсах, получить какую-то профессию, чтоб устроиться здесь

Спасибо за все

Хотелось бы попрограмму для деток т.к. у нас ее нет....

Все устраивает

Полностью довольна услугами в рамках программы

Помощь в медицинском обслуживании, помощь в трудоустройстве по возможностям, помощь в выплате аренды жилья или хоть коммунальных услуг. вместо продуктов питания, лучше в купер на продукты. Тогда можно купить именно то, что нужно.

Программы очень интересные и познавательные

Нет

РАНЬШЕ помогали продуктами и гигиеной,

Получать продуктовую помощь

Нет

Довона

Побольше бы таких встреч

Мы получаем очень мало помощи. Скорее вообще не получаем последние 3 месяца

Нет необходимости. Все хорошо. Спасибо.

Ничего изменять не нужно.

Все устраивает

Всё хорошо

Все полностью устраивает

Не думаю

Помощь

Все очень хорошо

Хотелось бы попасть на кондитерские курсы

Нет

Нет

Всё удовлетворяет

Нет

Нет

Не хватает деньги на лекарства.

Больше услуг по медицинеплзнава

Нет, всё хорошо

Хочется больше получать физической помощи. Например еду, гигиену или другие товары

Было бы хорошо, что бы хотя бы раз в месяц выдавали продукты или ваучеры в магазины.

Хотелось бы по возможности получить помощь: продукты, химия, вещи и канцтовары для ребёнка, постельное (подушку/одеяло), или помощь в оплате коммунальных платежей, или ваучеры в магазины/аптеку.

Хочется получать продукты. Тут почти ничего не раздают. А ехать в Кишинёв не получается

Нет

Нет

Чаше устраивайие раздачи

Было бы хорошо получать продуктоые наборы и гигиенические товары

Будут ли ещё раздачи еды и гигиены?

Нуждаемся в финансовой помощи на лечение близкого (онкология)

Спасибо за всё, что вы для нас делаете, низкий вам поклон и дай бог вам здоровья.

Нет

Больше информации

Очень хотим несколько раз в год получать ваучер в магазин на продукты и в аптеку на лекарства и несколько раз в год получать продуктовые пакеты как поддержка семей малоимущих и инвалидов и с детками до 5 лет

Интересуют профессиональные курсы, например на повара

да

Хотела бы и дальше получать помощь на гигиену, продукты питания, детские вещи..

Приезжайте чаще в Orhei

Нет

Нет

Нет

Нет

Нет

Всё устраивает. Большое спасибо всем кто оказывал и оказывает заботу о беженцах

Всё устраивает, но хотелось бы получение памперсов

Нет, всё отлично

Всем довольна.

Нет

Я бы хотела что бы занятия были почаще.

Расширитьт программу курсов

Я хотела бы что бы занятия по рукоделию проводились чаще чем один раз в неделю. Это касается и вязания и алмазной мозаики.

Хотелось бы что бы было запрограммированно ещё в программе выдача ваучеров на еду, на химию одежду. Именно в ADRA заниматься по 2 дня в неделю.

Хотела бы ходить на мастер класс больше чем 1 раз в неделю.

Хотела бы ходить на мастер классы больше чем 1 раз.

Спасибо за оказываемую помощь и поддержку

Выдача ваучеров

Духовно, психологически, арттерапии вы нас насыщаете, и за это большое спасибо, но вот питаемся мы третий год слабовато , без витаминов, без правильного питания. Здоровье подкашивается. Дети часто болеют от неправильного питания.

Огромная просьба информировать бенефициаров о каких либо видах помощи путем обзвона лично каждому или же через группы в Viber/Telegram. Спасибо

Спасибо огромное сотрудникам за помощь,за поддержку,за то тепло которым делятся с нами. Все всегда так проходит организовано и хорошо!!!!. Всему коллективу здоровья и мира.

Все очень хорошо .И я очень довольна .

Нет

Благодарим за помощь.

Я очень благодарна организации ADRA за всю предоставленную помощь,все развивающие и познавательные мероприятия, занятия с психологом. Каждое разнообразие мастер классов - это просто отличное настроение, общение, познание чего-то прекрасного и интересного. Мне очень нравятся занятия с картинками мозаикой. Искренне благодарна всем за внимание, понимание, поддержку и заботу.

Нет

Большое спасибо сотрудникам и спонсорам ADRA за оказанные нам услуги и потраченное на нас время.Без вашей помощи беженцам было очень тяжело жить .Большое вам спасибо .

Очень благодарна сотрудникам ADRA за внимательное отношение к нам, за помощь, которую нам оказывают. Нуждаемся в ваучерах на продукты, средства гигиены, одежду и медикаменты.

Будьте благословенны!

Нет

Все устраивает

Спасибо большое за Вашу помощь, ДА ХРАНИ ВАС ГОСПОДЬ.

Нет

Всем желаю мира, добра и божьих благословений

Большое спасибо сотрудникам организации

Спасибо

Все устраивает

Огромная благодарность людям за заботу, внимание,и теплое отношение которым нас окружили.Сердечное спасибо вам за помощь и поддержку.

Я не в полной мере пользуюсь услугами ADRA. Посещаю только кружок вязания в NRC и на Некульче и кружок по алмазной мозаике в NRC. С радостью хожу на эти занятия. Из других видов помощи получала когда-то давно постельные наборы на Г. Асаки. Кроме этого, другой помощи и информации не получала, поэтому ответы касаются только этих немногих мероприятий.

спасибо большое ,Марии Бачу,очень хороший и внимательные

Спасибо что помогаете нам,что пытаетесь о нас заботиться.,что подобному к нам относитесь.

В основном нормально .Но на голодный желудок долго не выдерживаем.

Нет

Спасибо за предоставленную возможность, за общение,за доброжелательное отношение и поддержку

Побольше действий и помощи поменьше бессмысленных вопросов...просто вся информация остается на бумаге...

Хорошие собрания бывают

Отличная работа персонала

Довольна

Хотелось бы почаще таких встреч.Очень познавательно.

Что бы занятия проводились в определённые дни и время . А не , что б нас предупреждали за день .

Удачи и успехов. Добрые дела делаете. Спасибо.

Почаще таких встреч, очень познавательно и интересно.

Я очень довольна Мариной она умница.

Мне всё очень нравится,как организованы мероприятия, атмосфера на них.Спасибо.Всегда интересно и креативно. Очень доброжелательные и отзывчивые сотрудники

Если есть возможность на получение памперсов для взрослых

Очень благодарна и довольна, за вашу заботу, гостеприимство, любовь к нам, за помощь и за полезное, что предлагаете нам. Слава Богу, что вы есть. Всего вам наилучшего

Спасибо

Спасибо огромное за помощь!!!!

Спасибо

Спасибо

Нет

Спасибо

Большое спасибо🙏❤️

Спасибо большое, все на высшем уровне

Только слова благодарности

Нет

Спасибо большое за то что вы помогли.

Познавательные экскурсии

Спасибо за встречи по рукоделию. И не только за встречи. А за всё, что вы делаете

Спасибо за ту помощь которую вы уже оказали. Надеемся, что на этом не будете останавливаться.

Спасибо за еженедельные встречи. Мы с радостью их посещаем.

Благодарю Вас за помощь, получили от вас небулайзер для ребёнка, и для меня тонометр. Спасибо вам большое. Встреча по картинам по номерам и картины мозаика, мы ходили на них, очень понравилось эти встречи.

Спасибо за ваш труд

Спасибо

Все занятия интересные. Спасибо.

Спасибо что помогаете нам

Спаибо вам за вашу помощь и поддержку

Спасибо за встречи на которых мы можем отвлечься от проблем

Финансовую помощь. В связи с болезнью близкого. И инвалидностью 2 группы. На еживении грудной ребенок.

**СПАСИБО ВАМ БОЛЬШОЕ!**

Спасибо большое за все

Номера телефонов, куда можно обращаться или создания канала, или горячей линии, или информационные листки, брошюры, объявления. Нуждаюсь в инвалидной коляске.

Большое спасибо за хорошие культурные и образовательные мероприятия

Огромная благодарность организаторам. Я посещала прекрасные мероприятия по рукоделию....сделала своими руками подарки для своих близких и себе оставила на память тоже  
Спасибо огромное за поддержку и помощь беженцам.

Спасибо за тонометр и глюкометр. Спасибо за вашу помощь

Спасибо, что устраиваете такие встречи и спасибо за помощь

Спасибо за поддержку и за тонометр. Он нам очень нужен.

Спасибо за вашу помощи и поддержку.

Большое спасибо за оказанную помощь

Очень интересные занятия! Спасибо

Спасибо большое. Занятия по рукоделию очень интересные. Нам очень нравится!!!

Огромное спасибо за вашу любви заботу. Ждём мира

Спасибо ADRA за всё. Все сотрудники умнички.

Огромное спасибо сотрудникам ADRA и всем кто способствует нашему благополучию. Слава Богу, что вы есть. Здоровья всем и мира.

Хочу мира, хочу домой.

Огромная благодарность всем сотрудникам, очень профессиональный коллектив, добрый.

Спасибо всей команде и организации за помощь и поддержку.

Большая благодарность ADRA за помощь и доброжелательное отношение.

Спасибо

Если есть возможность приходить на вязание не один раз в неделю, а 2 или 3.

Хотела бы поучаствовать в курсах кондитеров.

Благодарю за возможность рукодельничать.

Выдача ваучеров. Очень нуждаемся.

Спасибо большое за помощь.

Большое спасибо за помощь.

## Conclusion:

As a result of the experience in implementing the "**Protecting the Crisis Affected Persons from Harm**" project, as well as after the completion of this satisfaction survey, it should be said that extensive, important and useful work was carried out to assist the Ukrainian displaced persons and the representatives of the local population. During the survey, many words of gratitude and appreciation were received from those who participated in this project. They have been added to this report.

Thanks to the timely and coordinated cooperation between **NRC** and **ADRA**, with the support of **NORAD**, a very significant and important project was brought to life. **AO ADRA** at a time when there are fewer and fewer humanitarian organizations that provide their services on the territory of the Republic of Moldova, the "**Protecting the Crisis Affected Persons from Harm**" project proved to be a great support and gave more confidence to the affected persons.

Social integration and Recreational activities have had an extremely positive effect on the project participants. At these meetings, participants established stable interpersonal relationships that helped them cope with emotional, social, psychological and personal difficulties. These activities give confidence and help the project participants to live a full life in conditions when the war has disrupted their usual course of life.

Thus, **96.7%** of the interviewed project participants noted that these meetings were **useful** for their psycho-emotional state (**56.2%** - "**very useful**" + **40.5%** - "**useful**").

At the same time, **88.3%** of the respondents also noted that these meetings contributed to their successful integration into the local society, which also shows that this project is of great benefit to all participants.

**81.9%** of the respondents were able to get the help they needed as a result of referring/redirecting them according to their needs to competent organizations. In an environment where there are fewer and fewer offers of help and support, this is a very good result. Thus, perhaps a large number of people would not have been able to get the help they need on their own.

**93.4%** of respondents replied that the information received during the information sessions was useful for them (**60.7%** - "**very useful**" + **32.7%** - "**useful**") Based on the above data, we can say that the project participants received relevant and useful information. Which helped them solve their issues that they couldn't solve on their own.

Also, **79.1%** of the respondents replied that the received information increased their level of knowledge about available services and other useful information. The implementation of the "**Protecting the Crisis Affected Persons from Harm**" project has taught us more responsible and coordinated work between **AO ADRA** and **NRC** organizations. This experience directly affects the success of the implementation of this project and has a beneficial effect on the project participants. Important lessons were learned and good experience was gained in responding quickly to the needs and problems of refugees

In conclusion, we would like to note the importance and value of the project "**Protecting the Crisis Affected Persons from Harm**", since this project is the last source of inspiration for many people who have lost hope for the future. This is also obvious from the responses of the survey participants, **88.9%** of them reporting to be **very satisfied (51.1%)** and **satisfied (37.8%)** with how the services received from **AO ADRA** within the framework of the project affected their



well-being and their lives in the **Republic of Moldova**, while **96.2%** of respondents replied that **AO ADRA** services under the project were **worthy** to be recommended to others. This makes it clear that **AO ADRA, NRC** and **NORAD** are doing extremely needed, useful and noble work.

**Bashmakov Stanislav**

Monitoring and Evaluation Officer

**AO ADRA**