



Supported by:



## Project Participants Satisfaction Survey Report

Date: December 2024

### Introduction

The **Protecting the Crisis-Affected Persons from Harm** project, which spanned **10** months from **February 1, 2024, to November 30, 2024**, has come to a successful conclusion. This initiative was effectively implemented, delivering substantial benefits to its participants through the dedicated efforts of **ADRA** and the **Norwegian Refugee Council (NRC)**, with support from **NORAD**. The project initially identified three key regions—**Chişinău, Orhei, and Vulcanesht**—as focus areas. In these locations, four Community Centers were established and started their activities:

#### Chishinau:

Community Center on **Bucharest Street 41**  
Community Center on **Ion Neculce Street 59**

#### Orhei:

Community Center on **Iachir Street 7**

#### Vulcanesht:

Community Center on **Frunze Street 3**

As part of the **Protecting the Crisis-Affected Persons from Harm** project, significant support and assistance were provided to those affected by the ongoing military conflict in Ukraine. Beneficiaries of the project included both refugees and members of the local population.

### Project Services and Achievements

#### 1. Referral Services

Participants were referred to appropriate organizations equipped to meet their specific needs.

Between **February and November 2024**, this service supported **2,297** unique beneficiaries:

**Host Community: 66 Males, 197 Females**

**Refugees: 506 Males, 1,528 Females**

**In total there were 4870 requests for the project**

#### 2. Information Services:

These services provided participants with timely and relevant information, which played a significant role in their integration into the local community and their ability to live comfortably in the **Republic of Moldova**. A total of **1,074** unique individuals benefited from this service

**Host Community: M-84, F-208;**

**Refugees: M-108, F-674).**

Overall, **4,951** not unique participants were informed throughout the project

#### 3. Social Integration and Recreational Activities

Various activities aimed at fostering integration and well-being included:

##### Social Integration Activities:

- 1-Cooking classes
- 2-Self-development sessions (parenting, relationships, health, career guidance, etc.)
- 3-Group psychosocial activities/seminars
- 4-Events marking important occasions (e.g., International Women's Day)

### **Recreational Activities:**

- 1- Handicraft sessions
- 2- Movie nights
- 3- Art therapy
- 4- Gymnastics
- 5- Social games
- 6- Non-formal child friendly activities

A total of **1,097** unique users participated in these activities:

Host Community: **91 Males, 230 Females**

Refugees: **103 Males, 673 Females**

Overall, these activities were attended **5,614** times during the project's duration.

### **Participant Satisfaction Survey**

The satisfaction survey highlights the importance and impact of the **Protecting the Crisis-Affected Persons from Harm** project. This was the second and final survey, conducted with **148** participants (**134 women, 13 men**, and **1** participant who preferred not to disclose their gender).

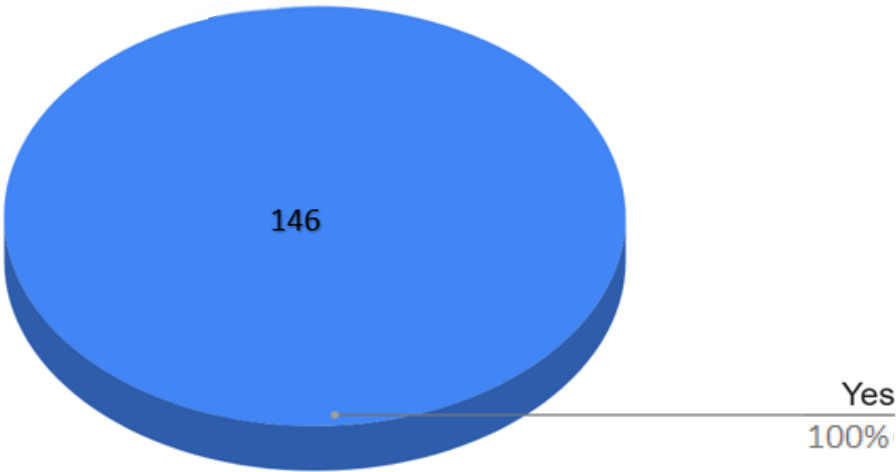
The first survey was carried out mid-project, after five months of continuous implementation, and involved **135** participants (**122 women and 12 men**).

Both surveys were designed and conducted by the **ADRA Moldova** team, with the support of **Norwegian Refugee Council (NRC)**. Participation was voluntary, and respondents were informed of their right to skip questions or withdraw at any time. The surveys were anonymous, and no personally identifiable information was collected.

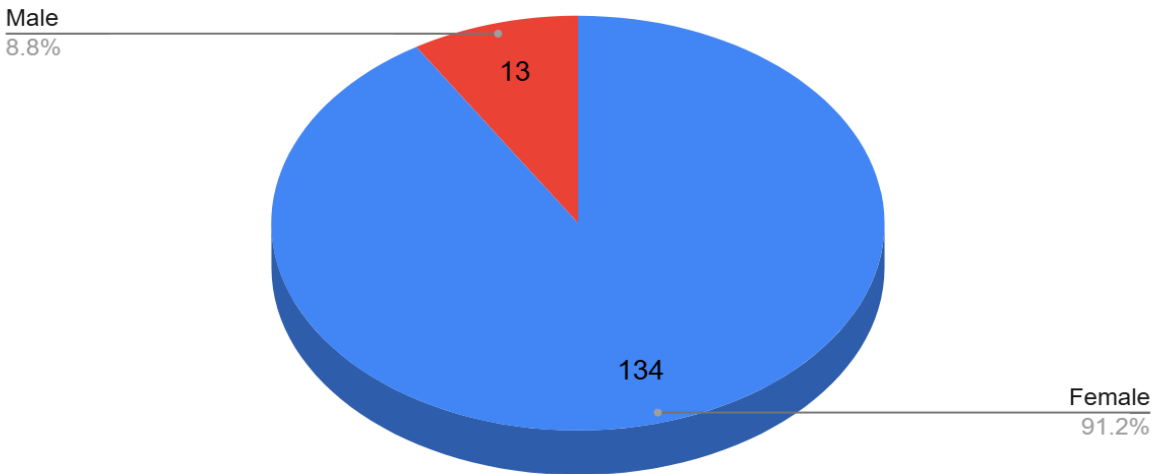
Participants were also assured that their decision to participate—or not—would not lead to any negative consequences or advantages within the project. This approach ensured honest and accurate responses, reflecting the genuine impact of the **Protecting the Crisis-Affected Persons from Harm** project.

Below are the graphical results of the final satisfaction survey.

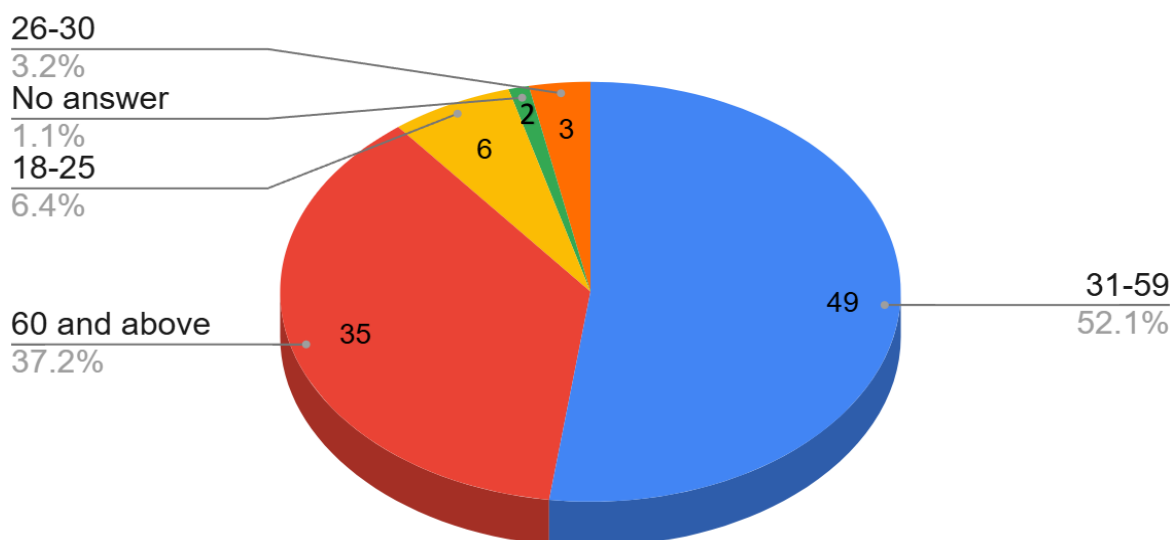
Do you agree to take part in the survey?



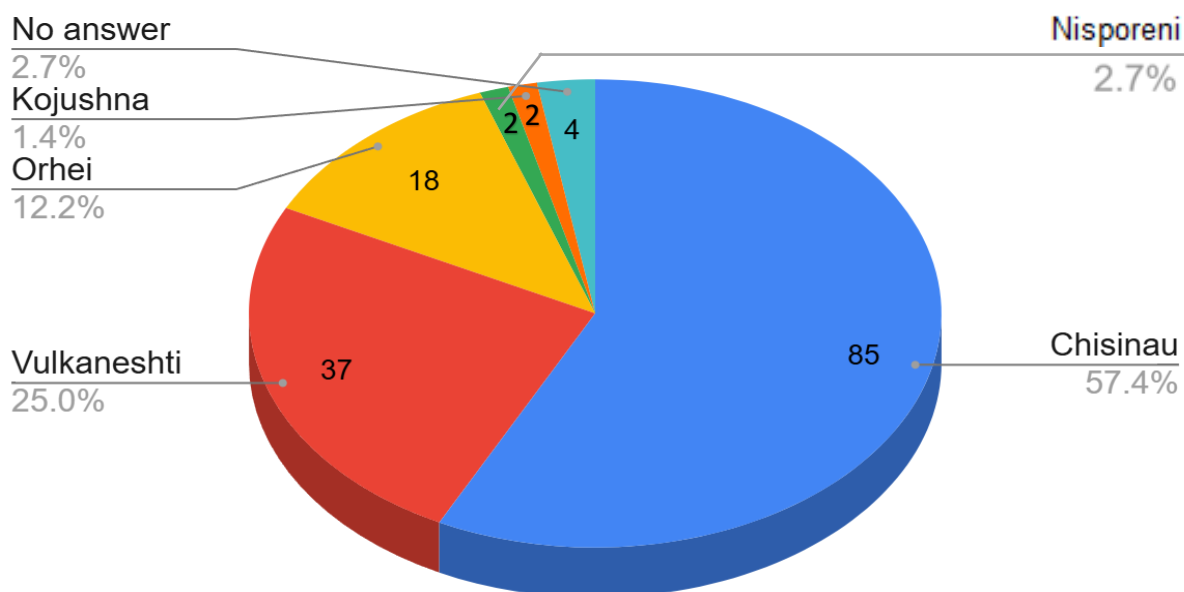
1. Please indicate your gender



## 2. Please indicate your age category



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



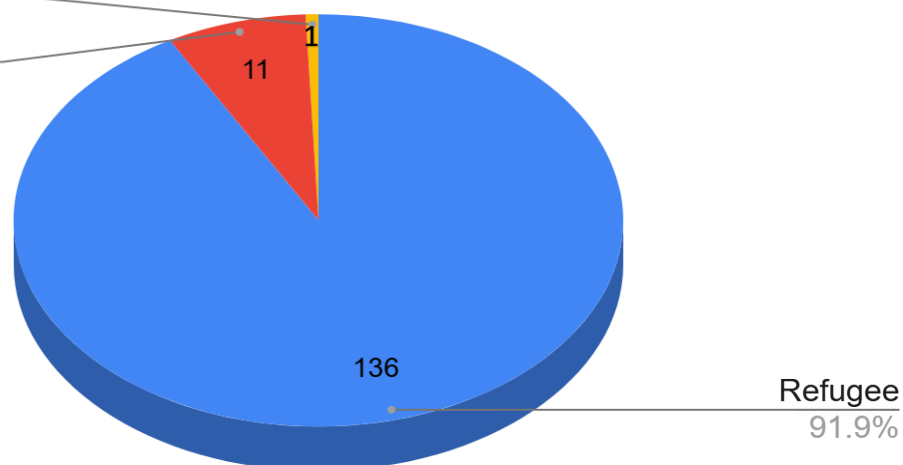
#### 4. Displacement status:

No answer

0.7%

Host community

7.4%



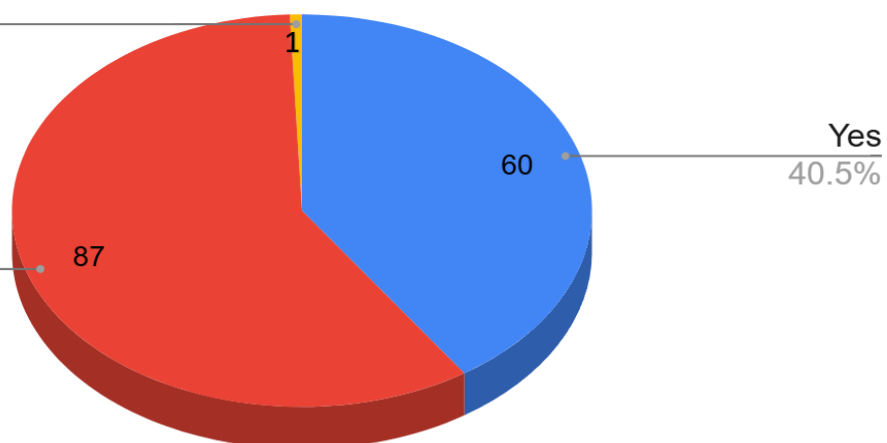
#### 5. Do you have a physical, visual, auditory or mental disability?

No answer

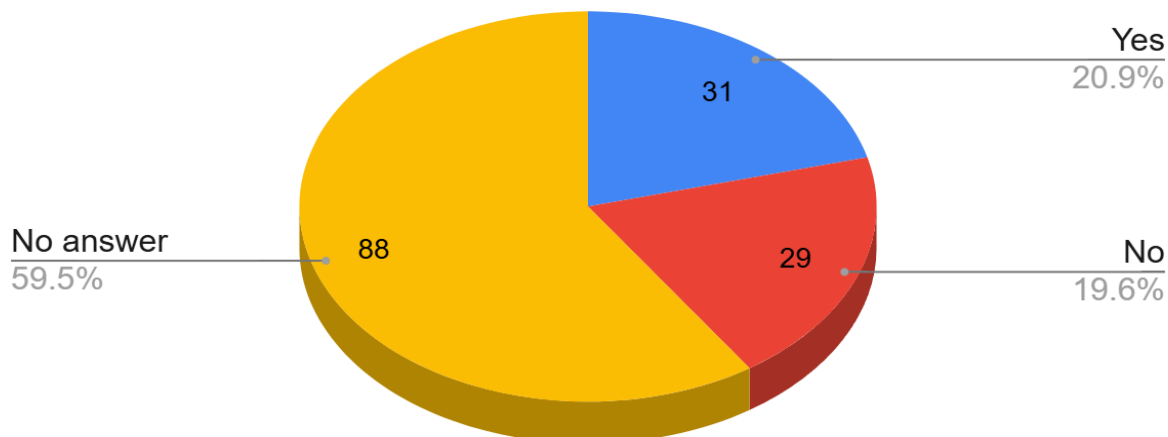
0.7%

No

58.8%



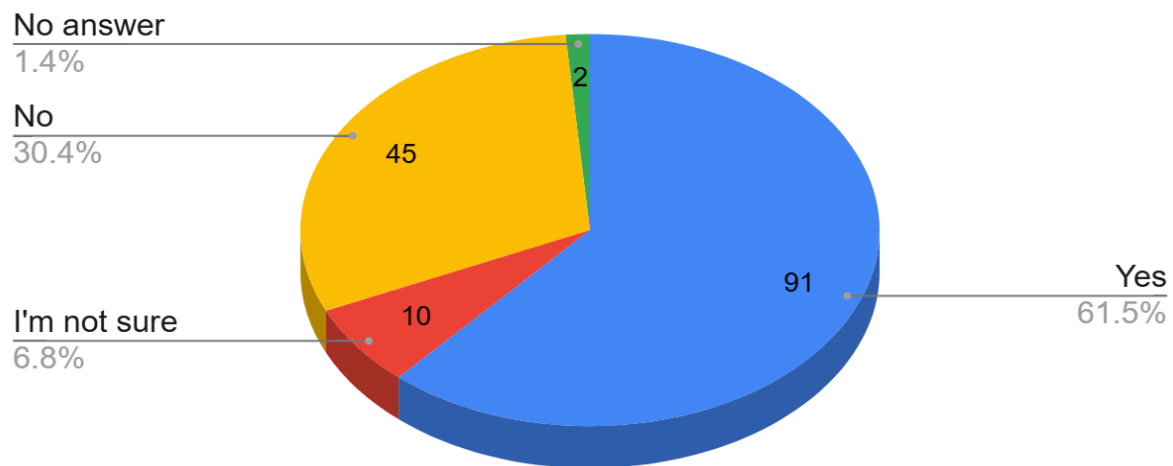
### 5.1 If yes, does this disability prevent you from working/attending school, caring for yourself?



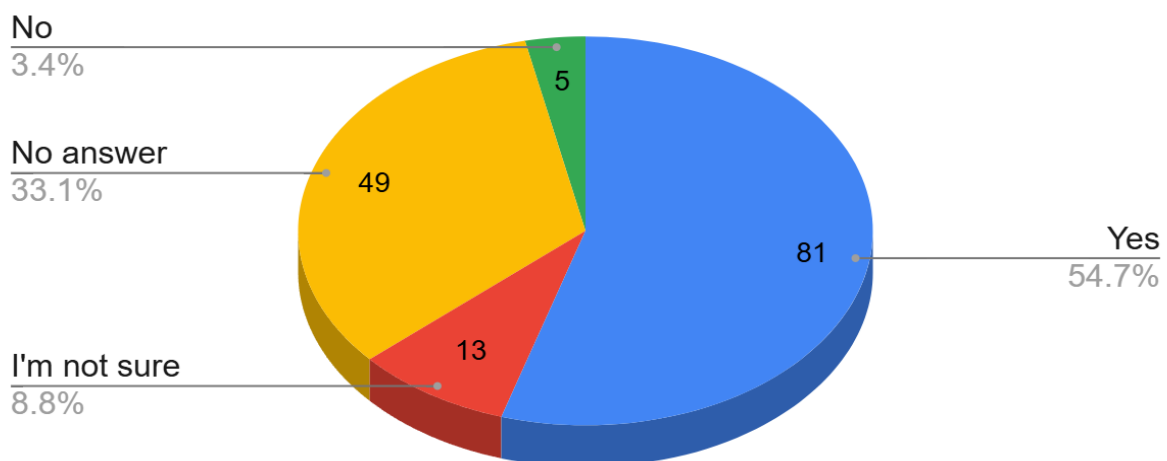
### 5.2 If yes, to the above, please specify?

Часто упадок сил и сильные рвоты  
Из-за инвалидности не могу далеко ходить, долго стоять, отдыха сильная, быстрая утомляемость  
Травма опорно двигательного аппарата  
Часто головные боли. давление. слабость .тяжело в передвижении  
Это не инвалидность, снижение слуха -40%, гипертония, артроз, начальная стадия катаракта  
Артроз коленных суставов, тромбоз нижних конечностей, гипертония  
Состояние здоровья  
Плохой слух  
Утешение от стресса  
Не могу работать регулярно  
Проблемы с зрением  
Старческая катаракта , зрение  
Ноги сломанные..  
Имею 10% зрения  
Плохое зрение и слух , сильные головные боли мешают в работе и общении с людьми.  
Бессонница или плохой сон  
Болят ноги, колени  
Плохое зрение, тяжело работать  
Забываю слова  
Плохо вижу, плохо запоминаю  
Задыхаюсь  
Боли в спине  
Мирцательная ритмия (приступы)  
Работать не могу 77 лет  
Ничего нельзя носить, трудно ходить, плохо вижу совсем  
Забываю  
Давление

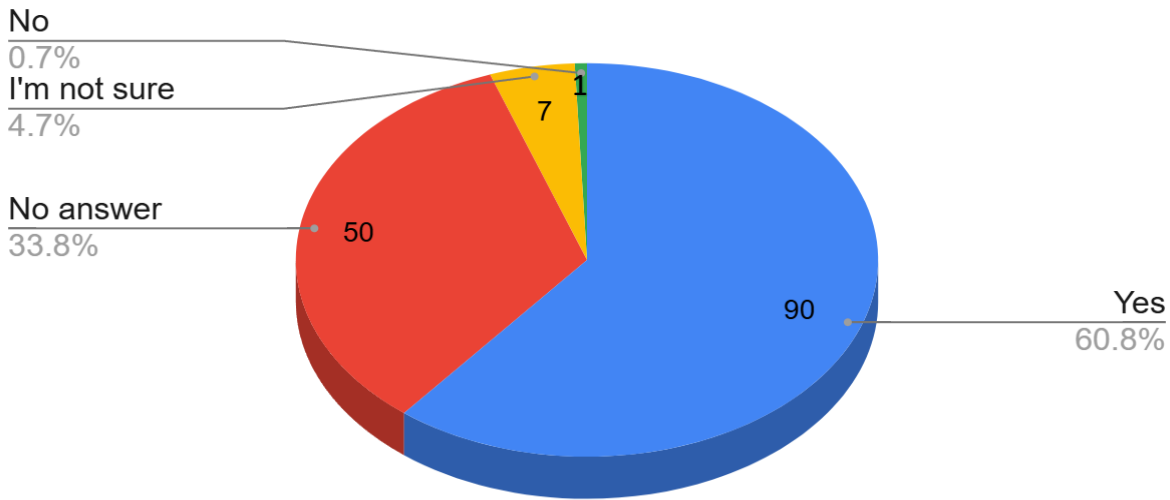
6. Have you asked ADRA Moldova for information about getting the help or service you need?



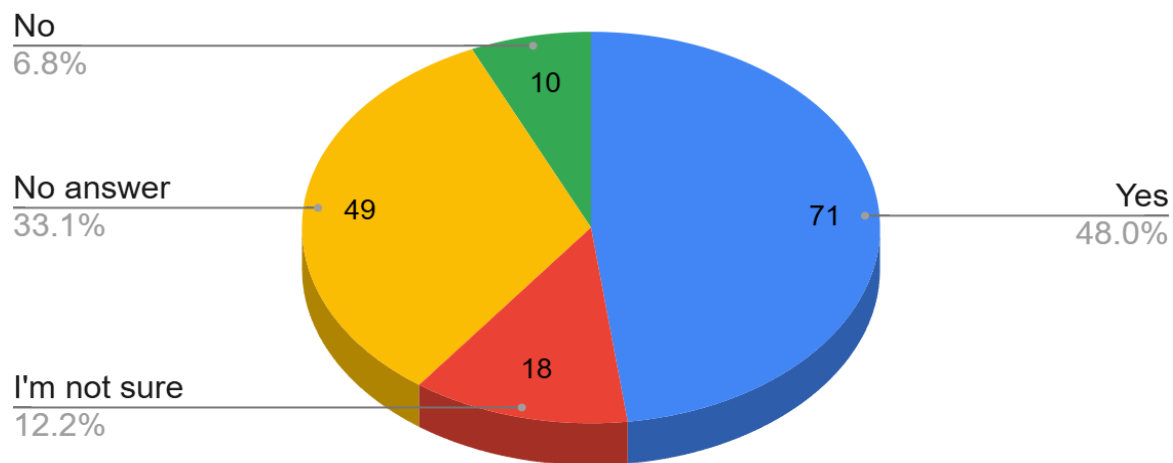
6.1 If yes, was your request referred so that you could receive assistance based on your need?



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

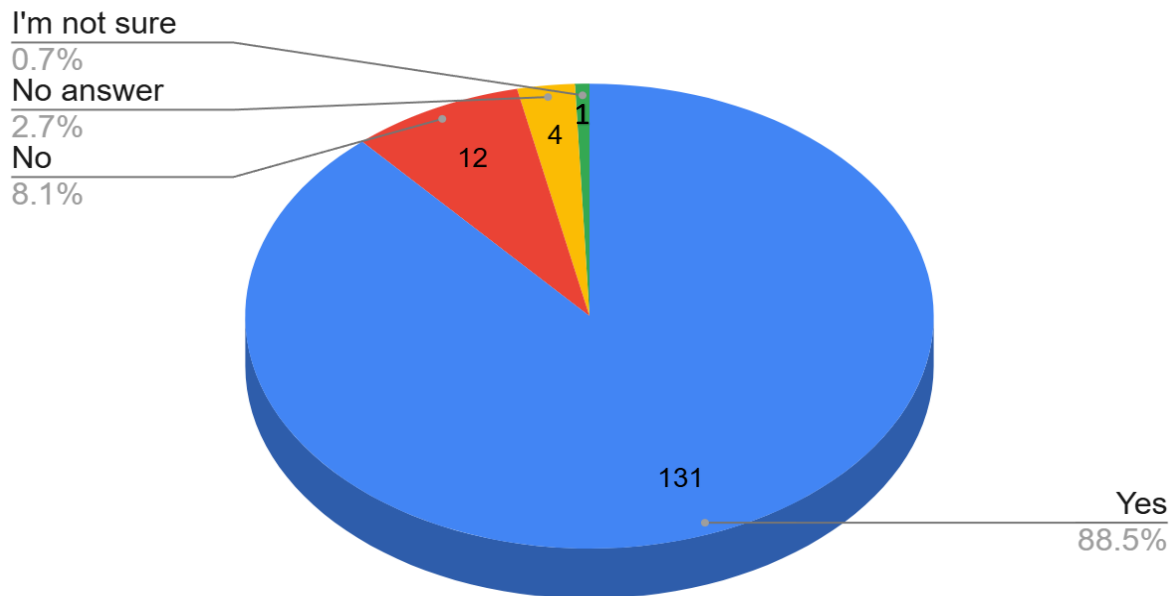


6.3. Were you able to get the help you needed as a result of the referral?

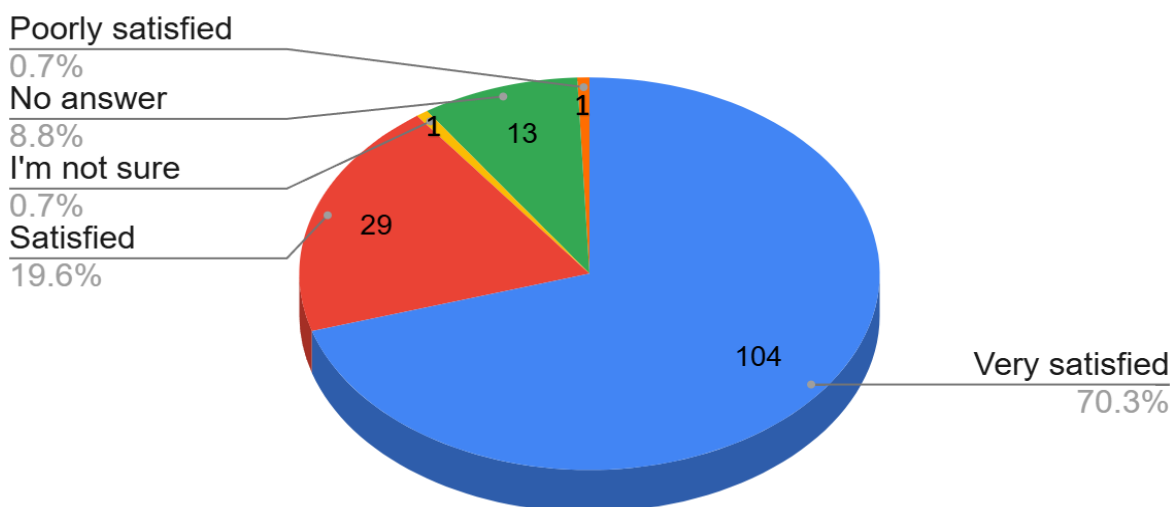




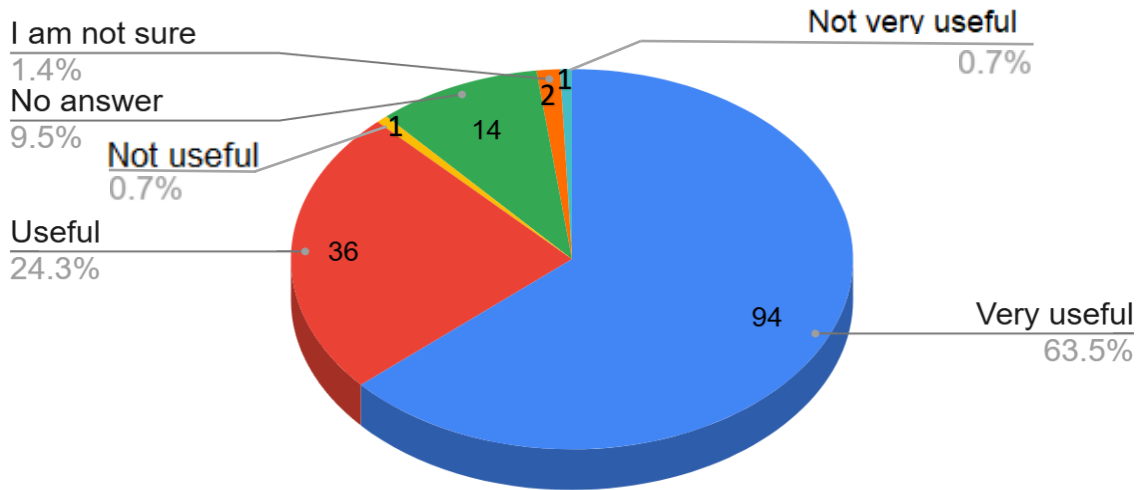
7. Did you participate in activities on social integration? (Cooking, Self-Development (parenting, relationships, health classes, career guidance, etc.) Group psychosocial activity/ psychosocial seminars. Events (with the occasion of various important dates: ex. International Women's Day, etc.) or Recreational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



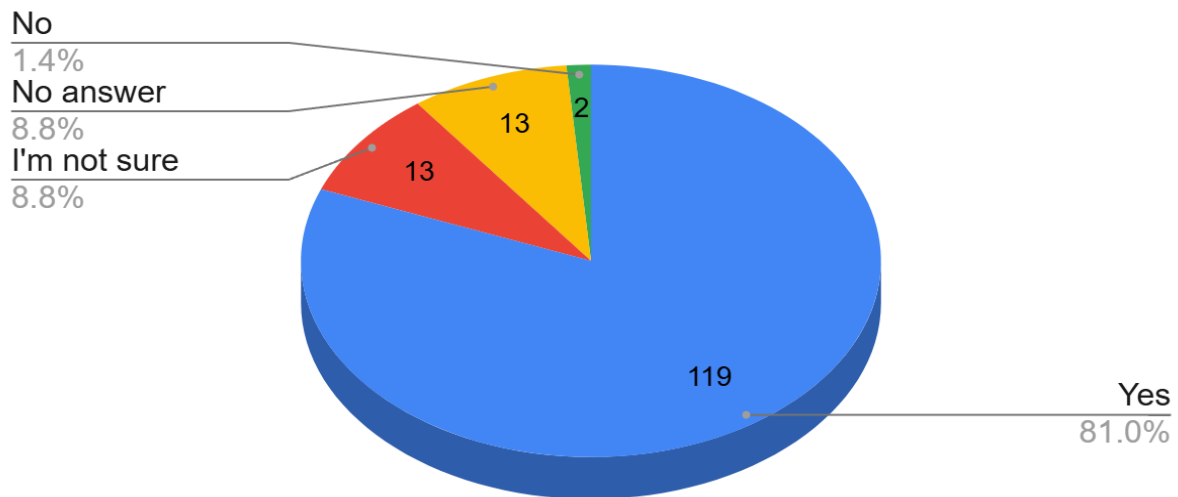
7.1 Please indicate your level of satisfaction with the content and variety of activities.



## 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?



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

No answer

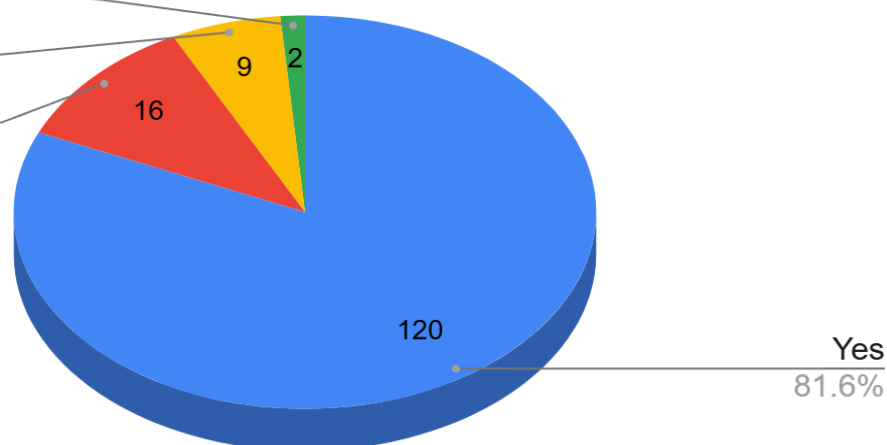
1.4%

I'm not sure

6.1%

No

10.9%



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

No answer

4.4%

k. Access to Hygiene items

7.4%

i. Access to protection services

2.0%

g. Access to cash assistance

3.4%

f. Access to education

1.5%

e. Access to legal services

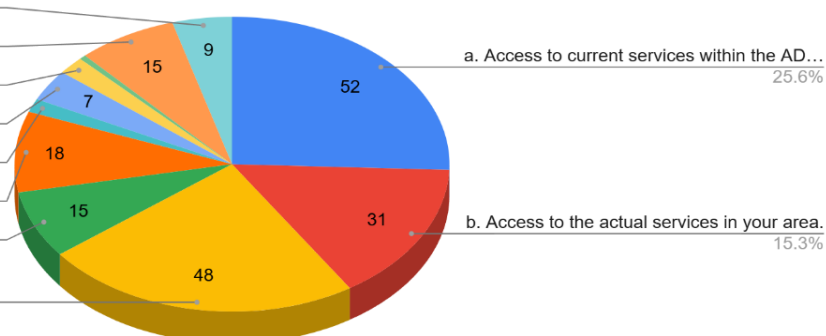
8.9%

d. Access to food assistance

7.4%

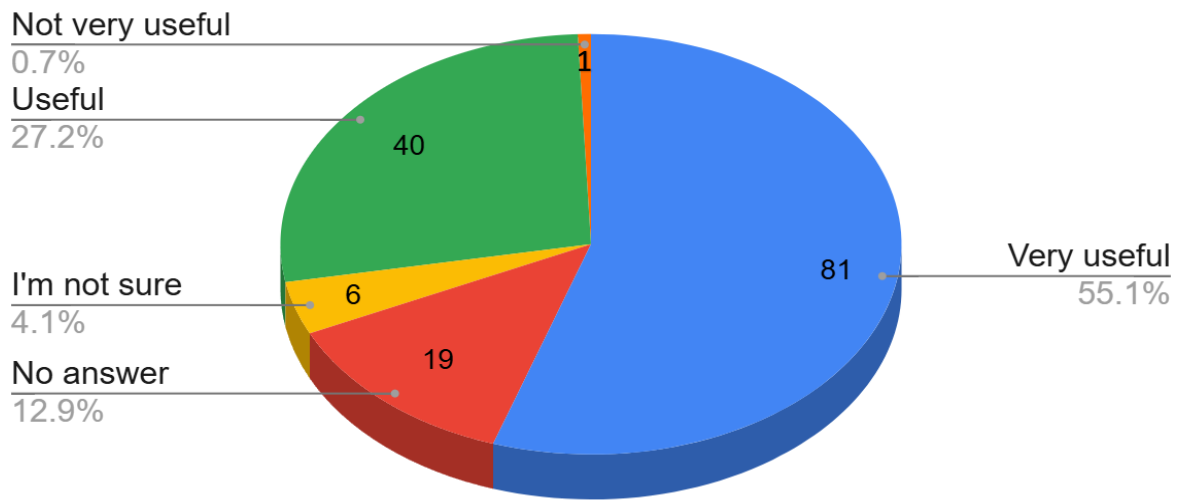
c. Access to medical equipment

23.6%

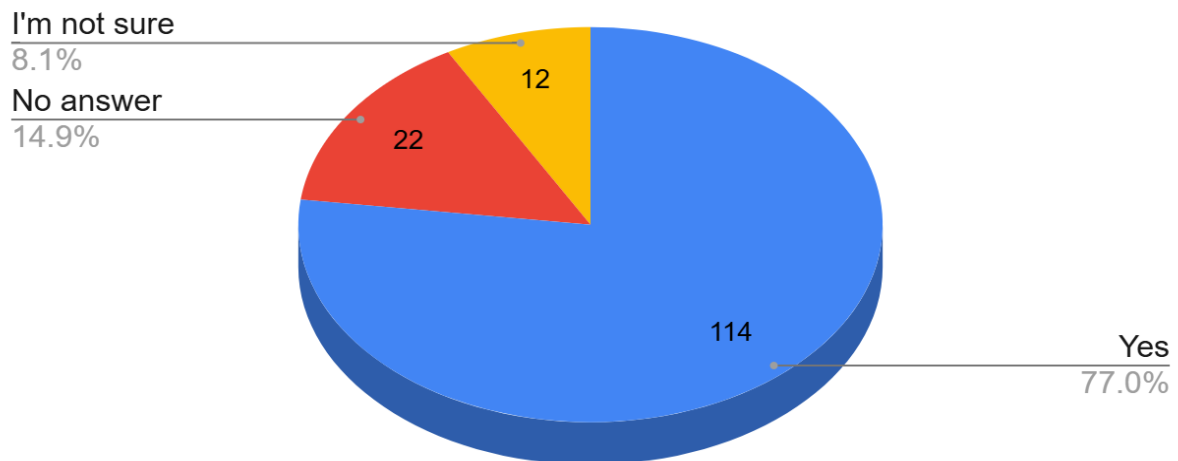


Name of the service	Number of Answers	Percentage
a. Access to current services within the ADRA project	52	25.6%
b. Access to the actual services in your area.	31	15.3%
c. Access to medical equipment (blood pressure monitors, etc.)	48	23.6%
d. Access to food assistance	15	7.4%
e. Access to legal services	18	8.9%
f. Access to education	3	1.5%
g. Access to cash assistance	7	3.4%
h. Access to health/medical services	0	0%
i. Access to protection services	4	2%
j. Access to shelter/housing	1	0.5%
k. Access to Hygiene items	15	7.4%
No answer	9	4.4%

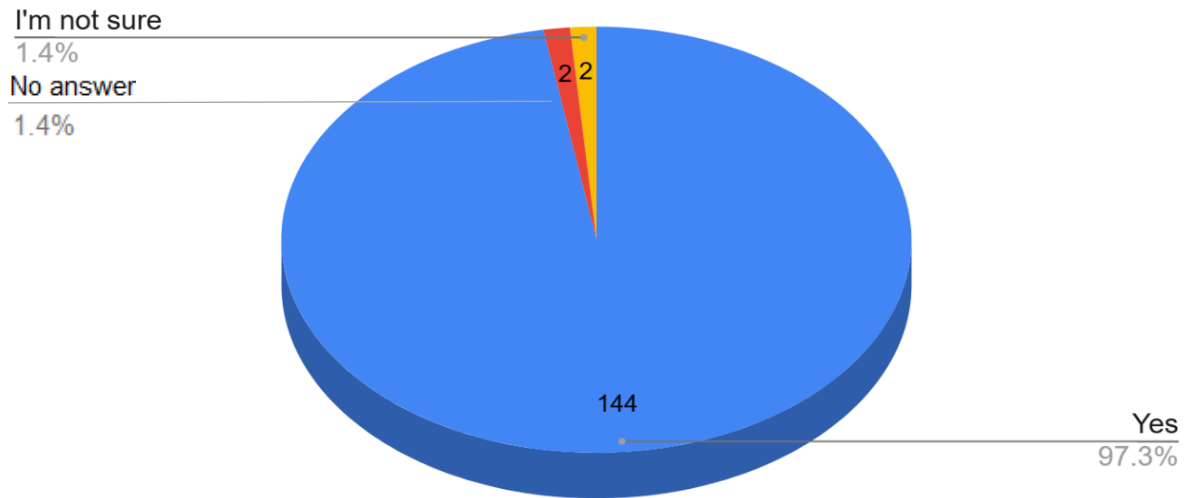
## 8.2 Do you think the information received was useful for you?



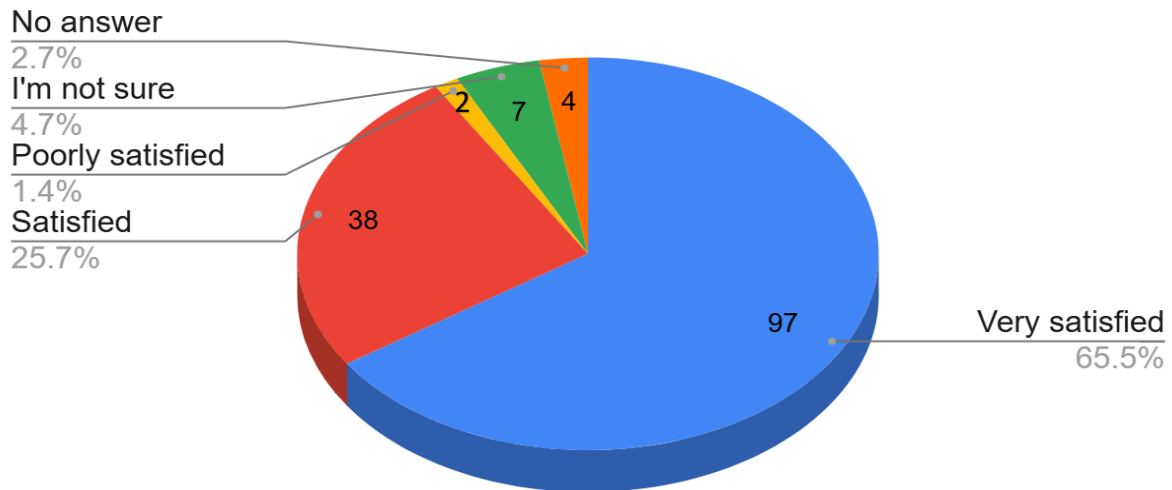
## 8.3 Can you say that you have increased knowledge of available services and other useful information after contacting ADRA?



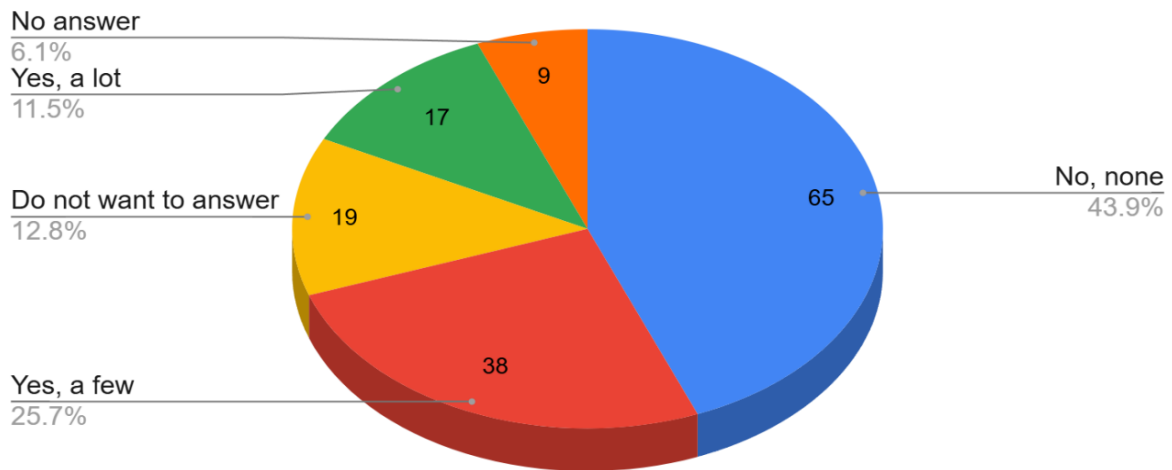
9. Do you feel safe while accessing the community center and activities?



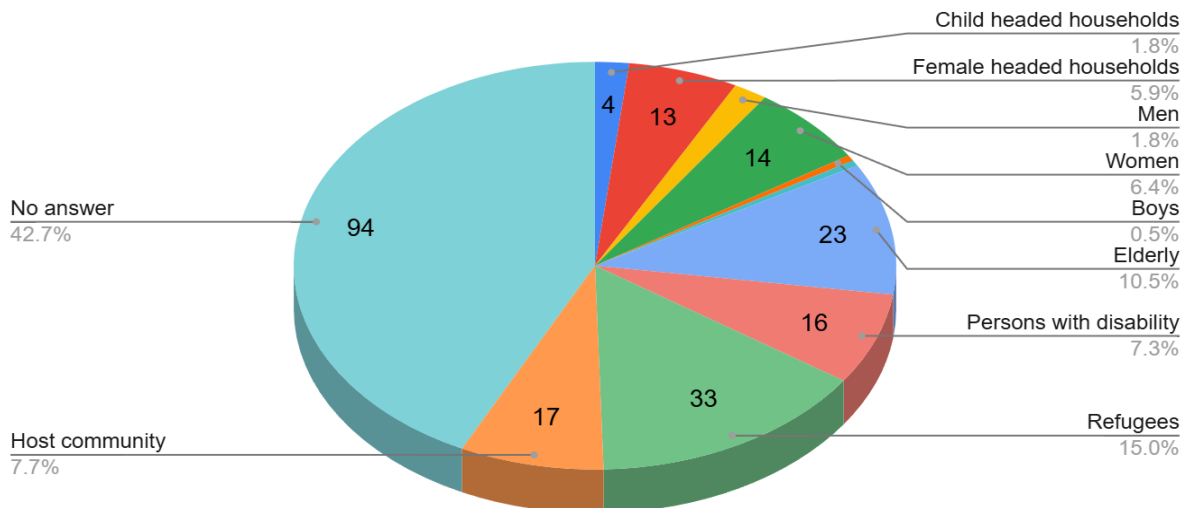
10. To what extent do representatives of the organization listen to you and pay attention to you and your needs during sessions?



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:



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

Name of the service	Number of Answers	Percentage
Child headed households	4	1.8%
Female headed households	13	5.9%
Men	4	1.8%
Women	14	6.4%
Boys	1	0.5%
Girls	1	0.5%
Elderly	23	10.5%
Persons with disability	16	7.3%
Minority groups	0	0%
Refugees	33	15%
Host community	17	7.7%
No answer	94	42.7%

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

Women .

Медицинская помощь

Проблемы с двигательным аппаратом варикохное расширение вен сахарный диабет

Очень часто - не имеют современных телефонов, пользуются кнопочными.

Продукты питания, химия

Нет информации

Доступ к медицине

В денежной помощи

Медикаменты

Удаленном б центра от проживания

ничего нет

Проблемы с доступом к медицине, юридические проблемы, финансовые, образовательные.

Тонометр, мед препарата, глюкометр, слуховой аппарат, трость и многое другое

Медицинское обследование

Денежная помощь, ваучеры на одежду и лекарство

инвалидов, а также помощь медицинскими препаратами

Незнание законов, как и к кому обратиться

Не состоят в вашей группе

Проблема в жилье, здоровья.

Отсутствие помощи .

Пожелые, хронические заболевания , тяжело ходить ,ограниченное материальное положение.

Анкеты сдали и никакой информации, что дальше.

Мало помощи

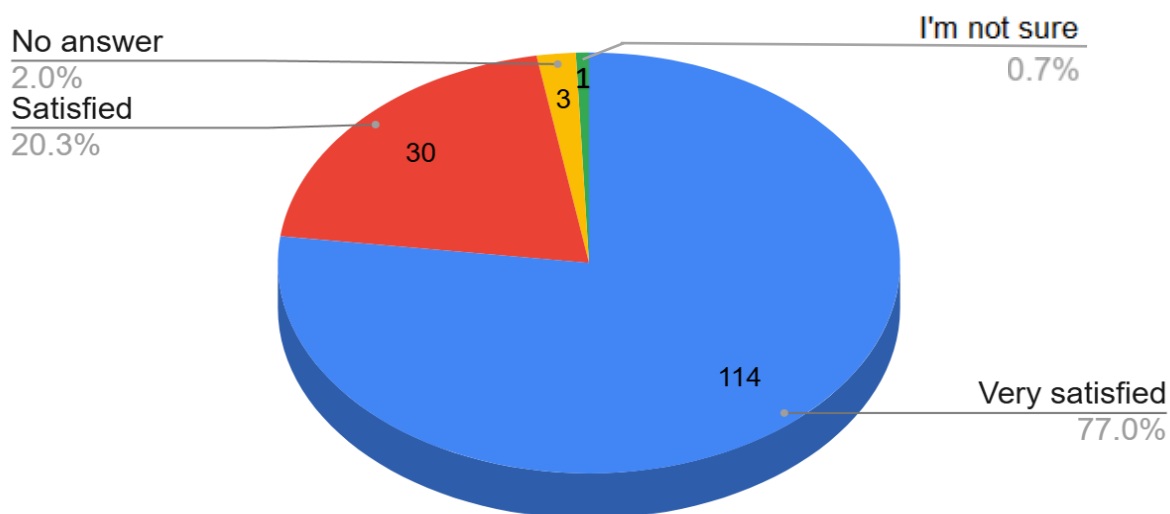
Возраст и болезни

Продукты питания жилье

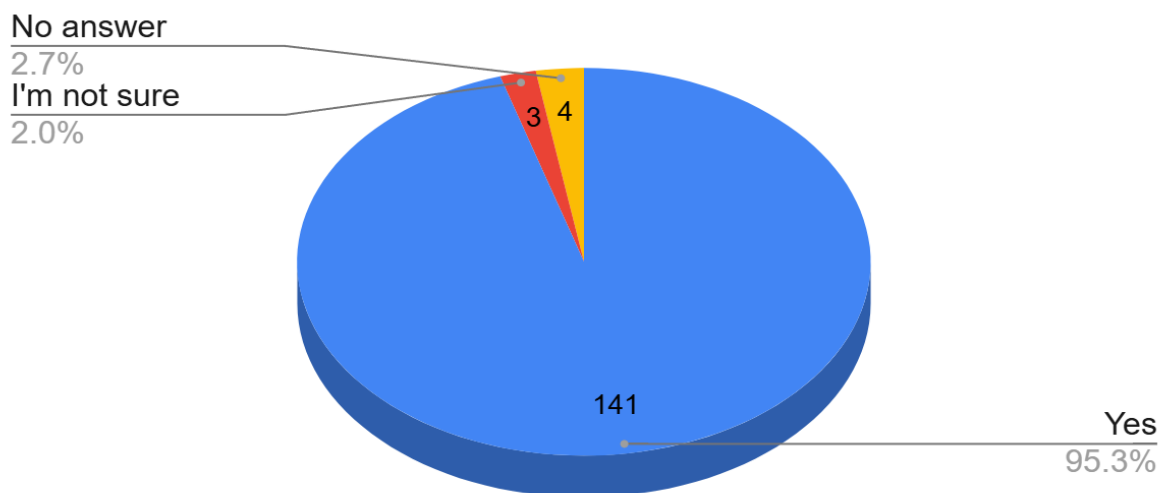
Во всем.

Не всегда владеют информацией и не знают где посмотреть  
 Сняли с выплат ООН, оставили с детьми на произвол  
 Некоторые не обращались  
 Проблема с памперсами  
 Хронические заболевания  
 Социальной помощи нет

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

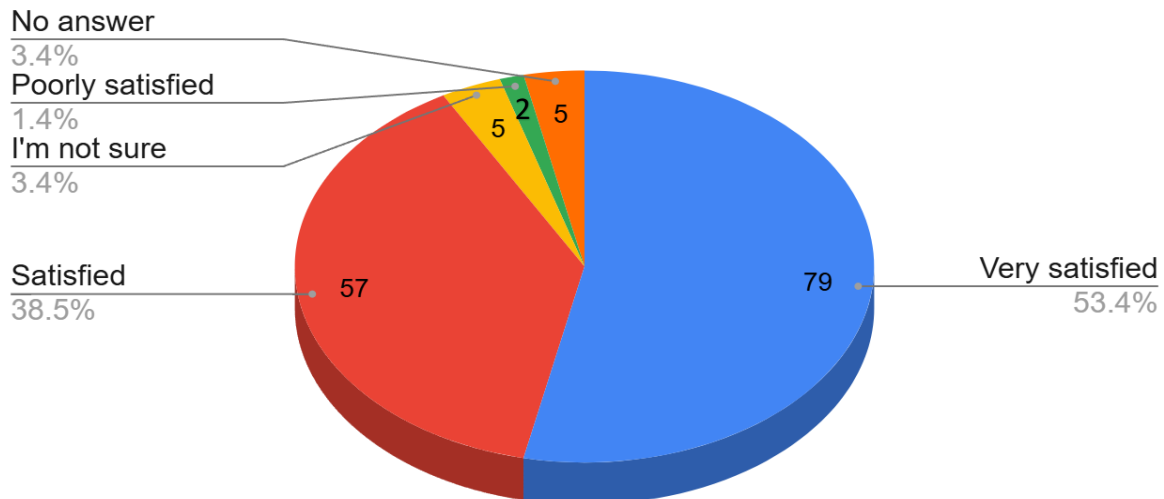


## 13. Are ADRA's services worthy of recommending to anyone else?

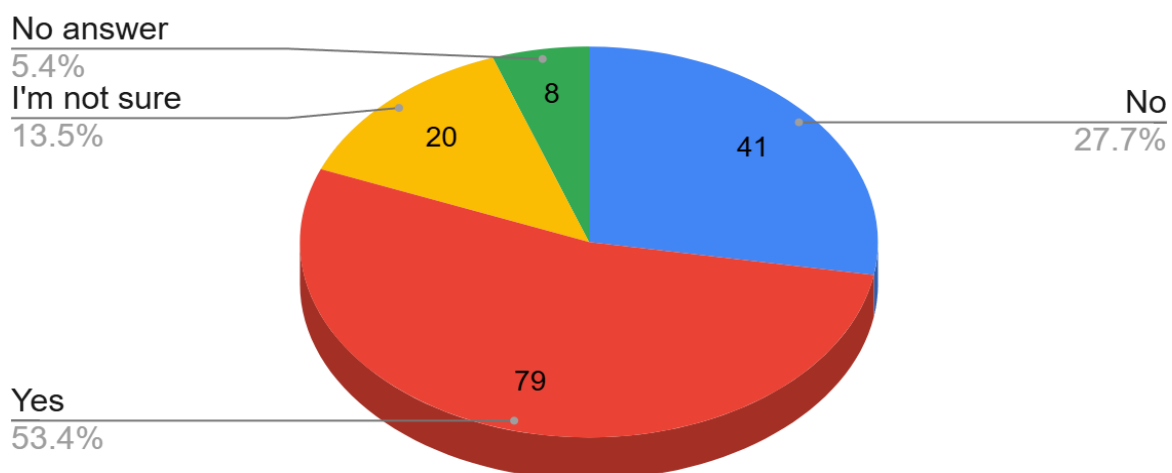




14. Are you satisfied with how the services you received from ADRA have impacted your well-being and your life in Moldova?



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, please.**

Нет, всё хорошо

Спасибо огромное за такие прекрасные проекты

Все нормально

Помощь материальную

Довольна всем

БЛАГОДАРЮ ВАС, ВСЁ РАЗНООБРАЗНО И ОЧЕНЬ ЦЕННО !

Заранее знать об интересных мероприятиях!

Нет

Нет

Всё устраивает

Да нет все хорошо

Нет.все великолепно

Вместо продуктовых и гигиенических наборов выдавать ваучеры для покупки необходимого для семьи

Всё нравится

Не задумывалась над этим

Почаще бы таких познавательных встреч

Всем довольнаогромная

Все хорошо

Нет

Всё нравится

Затрудняюсь ответить

Меня все устраивает

Больше обращать внимание на людей с инвалидностью и пожилых.

Ваучеры на продукты и одежду.

Всё очень хорошо

Нет

Нет

Нет

Набор гигиены

Нет

Нет

Меня все устраивает

Нет

Все устраивает. Спасибо.

если дают помощь надо сообщать

Нет

Спасибо все отлично

Все устраивает

Нет

Меня все устраивает.

Нет,меня все устраивает.

Нет

Нет

Хочется только поблагодарить за всегда тёплый приём. Спасибо!!!

Нет

Всё устраивает

Нет

Хотела бы чаще получать

Нет, всё на высшем уровне

Хочется, что бы подобные проекты продолжались. Встречи по рукоделию очень помогают отвлечься от проблем.

Думаю рассказывать простым людям, нуждающимся в той или иной помощи.

Нет

Продолжать проект..

Нет. Коллектив работает слажено, все прозрачно. Услуги доступны всем и охватывают всех желающих принять в них участие.

Хотелось бы получить помощь медикаментами и средствами гигиены.

Все добре

Всё очень замечательно.

Больше возможности личной психотерапии

ные занятия, занятия разговорного клуба по румынскому языку

Nu, totul este foarte bine.

Нет

Нет. Спасибо за все, что делаете.

Нет

Всё хорошо. Продолжайте и дальше помогать

Нет. Всё в порядке

Нет

Все устраивает

Побольше бы таких встреч

Нет

Нет

Нет

Нет

Благодарю вас за все, что вы делаете для людей!!!

Продолжать проект с кружками по рукоделию

Нет

Чтобы была помощь гуманитарная и чтобы также относились к людям как и сейчас ☺

Довольна

Меня всё устраивает

Всем довольна

Родлить программу

Нет

Хотелось бы получить не только душевную помощь но и материальную

Всем довольна

всё очень отлично

Всем очень довольна

## 17. Is there anything else you would like to add? (Comments, feedback,)

Всем здоровья , мира.Благодарю за всё

Проекты супер,хотелось бы чтоб продолжались ещё.очень понравилась и вышивка и рисование.успокаивает,увлекает помогает разобраться в своих мыслях,поднимает настроение.очень приятная атмосфера,часы пролетают не заметно.комфортная ,теплая обстановка .спасибо за заботу

Спасибо,что вы есть

Спасибо за помощь и внимание

Очень хотим продолжение проекта . ОЧЕНЬ.

Хочется больше кулинарных МК

Нет

Нет.Спасибо Вам огромное за Ваше внимание.

Вс

Побольше поучительных уроков

Спасибо огромное за проведенное с нами время.очень благодарны за оказанную помощь

Вместо продуктовых и гигиенических наборов выдавать ваучеры для покупки необходимого для семьи

Всё нравится

Благодарю за мастер классы очень интересно и познавательно

Побольше бы таких встреч

Огромная благодаоность всем организаторам АДРА

Спасибо

Огромное спасибо всем сотрудникам за их труд,помощь и заботу!

Хочу больше встречаться

Спасибо за помощь

Благодарю,за Вашу помощь и внимание,добросовестное обращение,хочется вообще не выходить из центра,где к нам относятся с таким вниманием и пониманием,ни чего не могу лишнего кроме слов благодарности

Нет

Спасибо большое.

Я очень довольна и благодарна, что вы есть. Благодарна за вашу заботу, помощь, уважение, внимание. Хочется чтобы этот проект продолжался. Всего доброго вам.

Спасибо за мероприятия,теплую дружелюбную атмосферу.С радостью приду ещё.

Выдавать все что положено беженцам

Спасибо организации ADRA! Вы всегда проводите очень интересные и полезные мастер-классы, которые посещаю с удовольствием. Коллектив дружелюбный, душевный, сочувствующий, ко всем относятся уважительно и с пониманием.

Я очень довольна Мариной!

Спасибо за помощь

Нет

Все хорошо, я всем удовлетворена.

Спасибо большое вам за помощь, мы вас любим,дай бог вам процветания!

Только благодарность.

если в тот день отсутствуем на слелуций раз могли получить

Не

Спасибо за ваши прекрасные и интересные мероприятия

Благодарим

Мне очень нравится, какие разнообразные занятия вы предлагаете, каждый найдет что-то для себя. Сотрудники, особенно домна Лидия и домна Тамара, очень стараются, вкладывают душу, чтобы посетителям было хорошо. Так держать, молодцы! Большое вам спасибо!

Нет ничего

Хочу от души поблагодарить всех членов организации АДРА . Посещаю ваш центр с января 23 года . Огромное спасибо за ваш труд !

Полностью удовлетворена услугами организации.

Нет

Нет

Будет очень не хватать...

Нет

Спасибо Всем работникам ADRA!

Спасибо большое организации ADRA за предоставленную помощь.

Нет

Спасибо за все NRC

Благодарю вас за вашу поддержку

Очень благодарна вам за ваше участие в наших проблемах. Хочется искренне поблагодарить всю команду! Было очень интересно на каждой встрече! Ждём новых встреч

Я недавно хожу в центре на Некульчи, большая просьба продолжить занятия по мозаике, картине по номерам и бисеру. Спасибо большое, что в течение недели есть возможность прийти и позаниматься. Спасибо сестрам Тамаре и Валентине за горячий чай и печенье при такой холодной погоде)))

И дальше помогать во благо людей!

Очень благодарна организации за помощь с оформлением документов, подсказками об услугах, которые предоставляются беженцам и мероприятиями, которые помогают справиться с эмоциональным состоянием. Хочу заметить , что некоторые вопросы в анкете были непонятны, поэтому ответа на них я не давала. Еще раз спасибо за вашу деятельность!

Нечего

Огромное спасибо коллективу за работу,за то тепло что отдают нам беженцам.здоровья,мира и благополучия всем!!!!

Велика вдячність за допомогу

Спасибо вам большое за вашу помощь и поддержку, дай Бог вам здоровья.

Ввести йогу, танцы, гимнастику

Спасибо огромное, у Вас столько занятий, посвященных творчеству, только выбирай на вкус!

Ещё раз спасибо за Вашу деятельность на благо людей!

Vă mulțumesc pentru activitati interesante.

Большая благодарность за встречи

Благодарность вам за такие интересные встречи

Спасибо большое всей команде.

Спасибо

Нет

Все устраивает

Почаще бы таких встреч

Нет

Нет

Нет,

Нет

огромной благодарностью и пожелания здоровья, счастья и мира!!!

Спасибо Вам за все!

Спасибо организации за теплый прием и чувство безопасности

Отдельная благодарность Лидии 🙏

Дай Бог Лиде и семье здоровья, олень хороший человек.

Спасибо огромное

Одна благодарность и отличное обращение к людям постучавшим в вашу дверь Благодарю

Хорошее обращение и благоприятная обстановка. Благодарю за помощь

Спасибо им что делают они для нас. И чтоб этот проект длился ещё

Побольше таких хороших людей как Лида

Продлить проект

Продлить проект

В общем очень довольна центром АДРА

Спасибо за отзывчивость и доброжелательность коллектива, за их труд и усилия в оказании помощи беженцам и нуждающимся, за гостеприимство, хорошую тёплую атмосферу, уютное помещение, чистоту

Спасибо за ответственность и доброжелательность коллектива, за их труд и усилия в оказании помощи беженцам и нуждающимся за гостеприимство, хорошую, тёплую атмосферу и уютное помещение

На усмотрение руководства

Продлить проект

Продлить проект

Продлить проект

## Conclusion

The **Protecting the Crisis-Affected Persons from Harm** project brought invaluable benefits to all its participants. Over the **10** months of its implementation, we received countless expressions of gratitude and appreciation for the services provided. People eagerly anticipated each new meeting, often inviting friends and bringing family members. This happened because the project created a space where participants could momentarily escape their daily struggles and spend meaningful time with their loved ones in an atmosphere of love, comfort, and warmth.

Thanks to the diverse range of services offered, each participant found something that inspired them and helped address various challenges, including loneliness, fear, anxiety, vulnerability, insecurity, uncertainty, psychological issues, and even physical ailments. Many participants in the Handicraft Sessions reported significant improvements in their health, including better motor skills, memory, and muscular response. These outcomes positively influenced their successful integration into the local community.

Each type of meeting under **Social Integration** and **Recreational Activities** brought unique benefits. The events positively impacted every participant, and no conflicts were reported during the project.

Through collaborative efforts between the implementation team and project participants, all questions and suggestions were addressed jointly, giving participants a sense of importance and the assurance that their voices were heard and valued.

### Key survey findings include:

**70.1%** of respondents said the meetings were **VERY helpful** for their psycho-emotional well-being, while **26.9%** found them **HELPFUL**, resulting in a **97% positive** feedback rate.

**88.8%** stated that **ADRA's** activities contributed to their **successful** integration into the local community.

Regarding referral services, **71.7%** of respondents reported receiving the necessary help from the organizations they were directed to.

For information services, **63.3%** found the information provided to be **VERY USEFUL**, while **31.3%** found it **USEFUL**, totaling **94.6% positive** feedback.

**97.7%** of respondents said **ADRA Moldova's** services were worth recommending to others.

**55.6%** were **VERY SATISFIED** and **39.6%** were **SATISFIED** with how **ADRA Moldova's** services influenced their well-being and quality of life in **Moldova**, resulting in a **95,2% positive** feedback rate. These achievements were possible thanks to the close, professional, and coordinated collaboration between **ADRA Moldova**, the **Norwegian Refugee Council (NRC)**, and the support of **NORAD**.

**This project was a profound and valuable experience that taught us many critical lessons:**

**Timely and coordinated collaboration among all stakeholders** is the foundation of a successful project.

**Listen to their needs:** Refugees and vulnerable members of the local population need to feel heard and understood. Facing daily challenges, they benefit significantly when their voices are acknowledged, improving their emotional well-being and self-esteem.

**Every action matters:** Any form of support or assistance leaves a lasting impact. In the humanitarian sector, this impact must always be positive, as our mission is to provide help and support to those in need.

In conclusion, the support provided through the Protecting the Crisis-Affected Persons from Harm project will remain a lasting memory for participants, the implementation team, and partners. It has been an invaluable experience that allowed us all to grow professionally, emotionally, and personally.

**Bashmakov Stanislav**

Monitoring and Evaluation Officer

**AO ADRA Moldova**