

Овај пројекат финансира
Европска унија



#EУ
ЗА ТЕБЕ

PREDLOG PRAKTIČNE POLITIKE

Inovativna usluga socijalne zastite na lokalu
Terenski saradnik

Timočki Omladinski Centar
Zaječar, 2022



NACIONALNA
KOALICIJA ZA
DECENTRALIZACIJU



UVOD

Usluge socijalne zaštite u najširem smislu imaju za cilj da odgovore na različite potrebe društva i predstavljaju spektar javnih usluga kojima se pruža podrška i pomoć različitim vrstama korisnika među kojima su i ranjive društvene grupe. U prethodne dve decenije osnovne komponente reforme socijalne politike u Republici Srbiji su deinstitucionalizacija, decentralizacija i demokratizacija usluga socijalne zaštite. Pravac reformi predviđen Strategijom¹ je potvrđen usvajanjem Zakona o socijalnoj zaštiti² 2011. godine. Na taj način Zakon je obezbedio održivost politika predviđenih Strategijom. Prema Zakonu o socijalnoj zaštiti, koji uređuje sistem socijalne zaštite u Srbiji, ciljevi socijalne zaštite se ostvaruju pružanjem usluga socijalne zaštite, a jedan od osnovnih ciljeva socijalne zaštite je obezbeđivanje dostupnosti usluga. Sistem socijalne zaštite je najmanji sistem u RS, sa nedostatkom zaposlenih, a ima prava, obaveze, odgovornosti i dužnosti u obavljanju delatnosti u oblasti socijalne zaštite koje koristi veliki broj stanovnika³. Sistem socijalne zaštite u Srbiji, donošenjem Zakona o socijalnoj zaštiti (2011), postavljen je na značajno drugačiji način od onoga koji je bio uređen prethodnim zakonom. Ovim zakonom definisano je više grupa usluga socijalne zaštite. Takođe, Zakon omogućava organizacijama registrovanim na različite načine u skladu sa odgovarajućim propisima da budu pružaoci usluga socijalne zaštite. Ovaj dokument se bavi analizom stanja na nacionalnom i lokalnom nivou, analizom stanja u Zaječaru, inovativnom uslugom terenski saradnik koja se već sprovodi u nekoliko gradova u Srbiji i preporukama za unapređenje usluga socijalne zaštite u Zaječaru sa fokusom na uslugu terenski saradnik.

1. Socijalna zaštita i usluge socijalne zaštite na nacionalnom i na lokalnom nivou

Oblast socijalne zaštite usmeren je ka poboljšanju socijalnog statusa građana i građanki na ličnom, porodičnom i širem socijalnom planu. Kada je u pitanju sistem socijalne zaštite u Srbiji, prema izveštaju Evropske komisije u Srbiji, činjenica da je pola miliona građanki i građana ispod granice apsolutnog siromaštva, a 1,8 miliona u riziku od siromaštva, prisutan je nedovoljan obuhvat i adekvatnost novčanih davanja za zadovoljenje osnovnih potreba, izostao je napredak po pitanju usluga socijalne zaštite u zajednici, dok se sistem namenskih transfera u socijalnoj zaštiti i dalje primenjuje nesistematično i netransparentno.

Republički Zavod za socijalnu zaštitu je referentna ustanova koja uvodi standarde za pružanje usluga kao regulatorni mehanizam sa ciljem da se obezbede načela kvaliteta usluga socijalne zaštite i definiše ko, na koji način, kojim grupama korisnika i pod kojim uslovima može da pruža uslugu u sistemu socijalne zaštite. Bliže određenje usluga, u smislu njihove svrhe, sadržaja i ciljne grupe korisnika definisano je Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Prema Zakonu o socijalnoj zaštiti odgovornosti za

¹ [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.minrzs.gov.rs/sites/default/files/2018-11/Strategija%20razvoja%20socijalne%20zastite_2.pdf](https://www.minrzs.gov.rs/sites/default/files/2018-11/Strategija%20razvoja%20socijalne%20zastite_2.pdf)

² https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_socijalnoj_zastiti.html

³ U 2020. godini ukupan broj korisnika na evidenciji CSR je iznosio 727.087 (za 23,7% više u odnosu na 2011. godinu), 9,2% punoletnog stanovništva RS (bez AP KiM). Izvor: Republički zavod za socijalnu zaštitu. Punoletni u sistemu socijalne zaštite u 2020. godini. Beograd, jul 2021. godine

obezbeđivanje socijalne zaštite su decentralizovane i podeljene između centralne, pokrajinske i lokalne vlasti. Usluge socijalne zaštite može pružati ustanova socijalne zaštite, udruženje, preduzetnik, privredno društvo i drugi oblik organizovanja utvrđen zakonom. Način pružanja usluga uređuju standardi usluge koji predstavljaju skup dogovorenih, merljivih i proverljivih kriterijuma na osnovu kojih se mere elementi kvaliteta usluge, a koji omogućavaju da korisnik dobije ujednačenu uslugu, nezavisno od toga ko je pruža, a obezbeđuje je lokalna samouprava. U najširem smislu, usluge socijalne zaštite na lokalnom nivou pružaju se sa ciljem zadovoljavanja potreba korisnika u njihovom prirodnom okruženju kako bi se preveniralo korišćenje usluga u restriktivnom okruženju. Nacrt Strategije socijalne zaštite u Republici Srbiji za period od 2019 do 2025 godine⁴ urađen je u okviru projekta koji je finansirala Evropska unija ali do danas nije usvojena, tako da Srbija još uvek nema krovni dokument na nacionalnom nivou na osnovu koga bi mogle da se planiraju dalje aktivnosti kako na nacionalnom tako i na lokalnom nivou. Sama strategija je imala puno nedostataka na koje su ukazivale organizacije civilnog društva koje su podnele inicijativu za izmenu Strategije socijalne zaštite. Među razlozima za ovu inicijativu, navedeno je između ostalog da je tekst predložen javnosti problematičan, te da su hiljadama građanki i građana uskraćena prava – inače garantovana ratifikovanim instrumentima, uz ustavno načelo socijalne pravde. Na lokalnom nivou u skladu sa Zakonom o planskom sistemu⁵ gradovi i opštine pored Plana razvoja jedinica lokalne samouprave usvajaju i dokumenta javnih politika kao što su strategije, koncepti politika, akcioni plan. Svaka lokalna samouprava definiše ciljeve, mere i aktivnosti koje će u pogledu rešavanja problema iz oblasti socijalne politike sprovoditi. Takođe na osnovu Zakona o planskom sistemu Vlada Srbije je usvojila Strategiju deinstitucionalizacije i razvoja usluga socijalne zaštite u zajednici za period 2022–2026. godine⁶. Strategija deinstitucionalizacije i razvoja usluga socijalne zaštite u zajednici u sistemu socijalne zaštite je usaglašen sistem mera, uslova i instrumenata javne politike koje Republika Srbija treba da sprovede kako bi se sprečila institucionalizacija, odnosno smanjio broj građana koji koriste usluge domskog smeštaja. Strategija treba da omogući razvoj usluga socijalne zaštite u zajednici, što će doprineti da korisnici sistema socijalne zaštite kojima je potrebna intenzivnija podrška većinu svojih potreba zadovoljavaju u prirodnom okruženju. Primarno je usmerena ka osobama sa intelektualnim i mentalnim teškoćama koje su u najvećem riziku od institucionalizacije i socijalnog isključivanja.

U Zakonu o socijalnoj zaštiti postoji princip pluraliteta pružalaca usluga. To je prenos odgovornosti za sprovođenje socijalne zaštite na sve one lokalne aktere koji imaju ne samo formalizovana ovlašćenja i nadležnosti, nego i volju, iskustva i znanja koja su relevantna za samu socijalnu zaštitu. Zakonsko uvođenje organizacija civilnog sektora kao pružalaca usluga socijalne zaštite bilo je motivisano potrebom za podizanjem kvaliteta usluga i potrebom za razvojem ekonomičnijeg i efikasnijeg sistema, kao i stvaranjem razgranate mreže društvene solidarnosti, koja bi efikasno koristila i resurse van javnog sektora.

Uloga organizacija civilnog društva kao pružalaca usluga socijalne zaštite je bitna zato što ove organizacije često predstavljaju samu korisničku grupu. Njihovim uključivanjem u sistem pružanja usluga, usluge se lakše prilagođavaju potrebama korisnika, a interesi korisnika mogu biti zastupljeni i prilikom koncipiranja, npr. lokalnih planova socijalne zaštite, izrade lokalnog budžeta i slično. Organizacije su fleksibilnije i mogu brzo da reaguju, manje su opterećene

⁴ [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://www.udruzenjesz.rs/images/PDF/nacrt-strategije-socijalne-zastite-2019-2025-27032019.pdf](https://www.udruzenjesz.rs/images/PDF/nacrt-strategije-socijalne-zastite-2019-2025-27032019.pdf)

⁵ <https://www.paragraf.rs/propisi/zakon-o-planskom-sistemu-republike-srbije.html>

⁶ <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2022/12/1>

birokratskim procedurama u svom radu i zbog toga im je lakše da uvode novine (nove i originalne projekte) ili promene u postojeće aktivnosti. Zbog svoje fleksibilnosti često su adekvatniji partneri za projekte, lakše im je da kratkoročno angažuju eksperte, itd. Za sprovođenje svojih projekata nevladine organizacije mogu da dobiju dodatne resurse koji nisu iz državnih izvora (privatni donatori, inostrani donatori, itd). Pored finansijskih, ove organizacije su u stanju da lakše angažuju ljudske resurse, bilo da je reč o angažovanju korisnika i drugih volontera ili eksperata⁷.

Republički zavod za socijalnu zaštitu prati pružanje usluga socijalne zaštite od strane licenciranih pružalaca usluga na godišnjem nivou od 2016. godine. U izveštaju⁸ za period od 2016 do 2020 godine u Srbiji su na lokalnom nivou pružene sledeće usluge:

Dnevne usluge u zajednici:

- Dnevni boravak,
- Pomoć u kući,
- Lični pratilac i
- Svrtište;

Usluge podrške za samostalan život:

- Stanovanje uz podršku
- Personalna asistencija,

Savetodavno-terapijske usluge:

- SOS telefon

Usluge smeštaja:

- Prihvatište
- Predah smeštaj.

U toku 2020 urađeno je mapiranje koje se odnosilo na Inovativne prakse u oblasti socijalne zaštite na lokalnom nivou u Republici Srbiji⁹. Primeri izneti u ovom dokumentu nisu procenjivani sa aspekta efikasnosti i efektivnosti. Postoji potreba da se pojedine prakse detaljnije istraže i da se eventualno uključe u standarde usluga ili u nove procedure i u regularnim uslovima, ne samo u odgovoru na vanredno stanje, kao što je u ovom slučaju bio COVID 19.

Inovativne usluge u Srbiji još uvek su u razvoju i potrebno je dodatno ojačati i stvoriti uslove za unapređenje usluga socijalne zaštite i unaprediti znanja zainteresovanih strana o inovativnim pristupima i mehanizmima neophodnim za dalji razvoj usluga socijalne zaštite u Republici Srbiji.

2. Socijalna zaštita i usluge socijalne zaštite u Zaječaru

Zakonom o socijalnoj zaštiti opštine i gradovi prepoznati su kao važni akteri u obezbeđivanju usluga socijalne zaštite. Istu ulogu daje im i Zakon o lokalnoj samoupravi, prema kome opština odnosno grad donosi programe razvoja, uključujući i razvoj socijalne zaštite, a u oblasti

⁷ chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://www.skgo.org/storage/app/media/uploaded-files/Vodic_Obezbedjivanje%20usluga%20na%20lokalnom%20nivou.pdf

⁸ chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://www.zavodsz.gov.rs/media/2270/izvestaj-lplu-2016-2020.pdf

⁹ chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://csp.org.rs/sr/assets/publications/files/Inovativne_prakse_u_oblasti_socijalne_zastite_na_lokalnom_nivou_Odговор_na_vanredno_stanje_usled_pandemije_Covid-19.pdf

socijalne zaštite još osniva ustanove, prati i obezbeđuje njihovo funkcionisanje, donosi propise o pravima u socijalnoj zaštiti i dr. Prema poslednjim podacima¹⁰ iz januara 2023. godine u Zaječaru je živelo 51607 (2021). Ukupan broj korisnika socijalne zaštite je 4019 (2021), dok je broj stručnih radnika u Centru za socijalni rad 16, pa je odnos broja korisnika i stručnih radnika 257. Najveći broj korisnika pripada starosnoj kategoriji odrasli i deca, a najmanje korisnika ima u starosnoj grupi mladi¹¹. U skladu sa zakonom o planskom sistemu u Zaječaru je pokrenuta izrada Plana razvoja Grada Zaječara od 2023-2029 krajem 2022 godine. U izradi ovog plana učestvuju svi relevantni akteri na lokalni koji, uključeni u određene radne grupe, pokušavaju da u okvirima svojih resora ponude što precizniju analizu trenutne situacije i predlože rešenja koja bi doprinela boljitku ljudi u Gradu Zaječaru i mestima koje pokriva zaječarska opština. Plan razvoja je krovni (opšti, generalni) dokument u odnosu na koji će se prilagođavati sve posebne strategije vezane za pojedinačne resore delovanje u Gradu. Socijalna zaštita se nalazi u tematskoj oblasti društveni razvoj, koja kao prioritetni cilj prepoznaje uspostavljanje funkcionalnog sistema socijalnih usluga i unapređeno zdravlje i blagostanje na teritoriji Grada. Mere koje se odnose na deo socijalne zaštite su Mera 2.1. Uspostavljanje stabilnih i održivih mehanizama za utvrđivanje socijalnih potreba i Mera 2.2. Unapređenje pružanja socijalnih usluga i jačanje kapaciteta pružaoca usluga iz domena socijalne zaštite. Mera 2.2. podrazumeva stvaranje uslova za unapređenje postojećih usluga, ali i razvoj novih socijalnih usluga koncipiranih tako da su usmerene na različite kategorije ranjivih grupa koje su prepoznate u Zaječaru. Kako je plan razvoja i dalje u izradi aktivnosti za ove dve mere će tek biti definisane, ali je važno istaći da je prepoznavanje razvoja novih socijalnih usluga od suštinskog značaja za unapređenje podrške ranjivim kategorijama stanovništva čime se doprinosi Ciljevima održivog razvoja u Cilju 1. Svet bez siromaštva, cilj 1.3. Primeniti odgovarajuće nacionalne sisteme socijalne zaštite i mere za sve, uključujući najugroženije, i do 2030. postići dovoljno veliki obuhvat siromašnih i ranjivih. Što se tiče Strategije razvoja socijalne politike grada Zaječara ona je istekla 2019. godine i pokrenuto je javno zagovaranje za izradu nove Strategije ali Gradska uprava još uvek nije donela odluku o početku izrade novog dokumenta. Kada je reč o staroj Strategiji, u svom akcionom planu, kao najznačajnije aktere koji bi mogli da doprinesu razvoju određenih usluga u lokalnoj zajednici prepoznati su: Grad Zaječar, relevantne institucije, Centar za socijalni rad, mesne kancelarije, NVO, Crveni krst, policijska uprava. Podeljeno na prioritetne oblasti i operativne ciljeve Strategija predviđa 55 različitih aktivnosti i mera koje bi trebalo sprovesti kako bi se ostvarili ciljevi strategije. Za svaku aktivnost se pored indikatora, izvora finansirana i vremenskog perioda realizacije, navode nosioci/partneri odgovorni za realizaciju predviđenih aktivnosti. U čak 34 aktivnosti/mera kao partneri Grada navode se nevladine organizacije/organizacije civilnog društva. U većini slučajeva pri navođenju nosioca/partnera za sprovođenje navedenih aktivnosti u dokumentu (nacrtu) stoji "Grad, NVO" – ne navodi se dakle koji je to sektor u Gradskoj upravi niti koja je to tačno od organizacija viđena kao relevantna u sprovođenju navedenih mera.

U međuvremenu neke od organizacija koje su učestvovala u radnom timu za izradu Strategije su prestale sa radom a u Gradu su se pojavile nova udruženja.

Kada je reč o socijalnoj politici protekle godine je Kancelarija za lokalni i ekonomski razvoj uz podršku GIZ-a sprovela socijalno mapiranje u Zaječaru. Ispitani su građani/ke u kategorijama

¹⁰ chrome-

extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/http://devinfo.stat.gov.rs/SerbiaProfileLauncher/files/profiles/sr/1/DI_Profil_Zajecar_EUR SRB002002003001.pdf

¹¹ chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/http://www.zajecar.info/files/document/2022/3/Informator_CSR_Zajecar_-2022.pdf

koje su prepoznate kao najranjivije, odnosno: osobe sa invaliditetom (i članovi porodica osoba sa invaliditetom), samohrani roditelji i mladi u hraniteljskim porodicama. Istraživanje je podrazumevalo anketiranje ljudi u pomenutim kategorijama u sledećim modulima: geografija, socijalno-ekonomski status, diskriminacija, uprava, posledice COVID19, dostupnost usluga i potrebe za uslugama. Kada je o samim uslugama reč ispitanicima/ama je bilo ponuđeno petnaest mogućih odgovora i mogućnost da odaberu više usluga koje bi im bile potrebne. Prilikom ovog socijalnog mapiranja lokalne NVO su viđenje kao važni partneri u dolaženju do ispitanika pre svega kada je reč o osobama sa invaliditetom. Ipak, prema rečima terenskih radnika, najvažniji doprinos u pronalaženju ispitanika u kategoriji osoba sa invaliditetom dale su OŠ Jelena Majstorović i ustanova Oblutak. Prema iskustvu uključenih u ovom procesu ostalo je upitno koliko je poverenje i kakva je saradnja između institucija u gradu s jedne i nevladinog sektora s druge strane, kao i između samih NVO. U Zaječaru je trenutno u toku istraživanje potreba za inovativnim socijalnim uslugama kojim će se ispitati pozicija „središnjeg nivoa“ odnosno organizacija civilnog društva, kao aktera koji se nalazi između samih građana i donosioca odluka. OCD u okviru svojih programa i projekata nastoje da zadovolje određene potrebe građana (ciljnih grupa) za čije zadovoljenje inače ne postoji institucionalni okvir ili politička volja da se on realizuje. Kao zastupnici specifičnih društvenih grupa ova udruženja imaju mogućnost da deluju kao grupe za pritisak na donosiocima odluka da donose ili menjaju određene uredbe i u krajnjoj liniji zakone, tako da odgovore na potrebe grupe građana/ki koje zastupaju.

U Zaječaru se trenutno iz budžeta grada Zaječara finansiraju usluge koje su utvrđene Odlukom o socijalnoj zaštiti građana na teritoriji grada Zaječar i to:

1. Pravo na pomoć u naturi;
2. Pravo na naknadu troškova zdravstvene zaštite;
3. Pravo na naknadu troškova sahrane;
4. Usluga Dnevni boravak u Klubu za stara lica;
5. Usluga pomoć u kući;
6. Pravo na novčanu pomoć radi najnužnije adaptacije stana;
7. Usluga zaštite žrtava porodičnog nasilja u "Sigurnoj kući";
8. Usluge neodložne intervencije za zaštitu dece od zlostavljanja i zanemarivanja;
9. Usluga na privremeni i interventni smeštaj u prihvatilište, prihvatnu stanicu ili drugu porodicu;
10. Usluga socijalno stanovanje u zaštićenim uslovima;
11. Usluga dnevni boravak dece i omladine ometene u razvoju;
12. Pravo na jednokratnu novčanu pomoć;
13. Pravo na opremanje korisnika za smeštaj u ustanovu socijalne zaštite ili u drugu porodicu;
14. Pravo na besplatan obrok;
15. Lični pratilac deteta.

Potreba za razvojem većeg broja usluga u zajednici usmerena je ka povećanju kapaciteta sistema socijalne zaštite da omogući ostanak korisnika u svom okruženju i njihovu integraciju u sredinu u kojoj žive.

3. Inovativna usluga socijalne zaštite na lokalnu terenski saradnik – outreach metod rada

Zbog preopterećenosti sistema socijalne zaštite uslovljenog velikim brojem korisnika koji imaju potrebu za uslugama stručnih radnika/ca sistema, ne postoji uvek mogućnost da se u punom obimu realizuju i preventivne aktivnosti i tako smanji dodatno opterećenje sistema izazvano posledicama koje su se mogle sprečiti. To je naročito slučaj kod visoko ranjivih populacija, koje su veoma teško dostupne sistemu socijalne zaštite. Zbog nedostatka preventivnih usluga, stručne radnice i radnici sistema socijalne zaštite konstantno se nalaze u rešavanju hitnih i neodložnih poslova. Posledice koje su se mogle sprečiti u jednom trenutku, u sledećem postaju hitne i neodložne. Stručni radnici i radnice sistema socijalne zaštite smatraju terenskim radom odlazak na teren na inicijativu policije, škole, korisnika, zdravstvene ustanove, tužilaštva, kada su posledice teško rešive.

Sistemi socijalne zaštite širom sveta primenjuju uslugu terenski saradnik, odnosno rad na terenu, terenski rad, autrič (eng. outreach, dosezati) kao preventivni metod rada, program ili uslugu. Koncept terenskog rada je potpuno nepoznat u sistemu socijalne zaštite Republike Srbije. Autrič, rad na terenu je preventivna strategija sa dugom istorijom u socijalnom i zdravstvenom vaspitanju. Danas predstavlja stalnu komponentu preventivnih socijalnih ili integrisano socijalno-zdravstvenih programa širom sveta i, kao alternativa i/ili komplementarna tradicionalnim strategijama, može u mnogome da doprinese u prevenciji različitih posledica kod ugroženih grupacija stanovništva. Ono što ga čini posebnim je to da predstavlja radni metod baziran unutar ciljane grupe i njene okoline. Autrič kao preventivna strategija “donosi” informaciju i savet tamo gde određena grupa ljudi radi ili živi, u njenom društvenom okruženju gde se i oseća najsigurnije.

Sama reč *autrič* (out-reach) znači dostići, stići nekoga napolju, izvan nečeg, obično se misli izvan institucionalnih okvira. Autrič nije jedna, pojedinačna usluga, već grupa usluga koja podrazumevaju različite pristupe, od uspostavljanja kontakata sa korisnikom do praktične podrške. Ono što ga čini posebnim je to da predstavlja radni metod baziran unutar ciljane grupe i njene okoline. Autrič kao preventivna strategija “donosi” informaciju i savet tamo gde određena grupa ljudi radi ili živi, u njenom društvenom okruženju gde se i oseća najsigurnije.

U svetu je autrič značajna preventivna strategija koja obezbeđuje:

1. informacije i veštine koje su povezane sa smanjenjem rizičnog ponašanja koje ugrožava korisnike koje dosežemo,
2. određene socijalne ili zdravstvene usluge,
3. upućivanje na institucije

Kroz autrič se dosežu populacione grupe koji su tradicionalno loše pokriveni uslugama i zbog toga su pod većim rizikom da imaju veoma loš kvalitet života u socijalnom ili zdravstvenom smislu, do kojih nije lako dospeti zbog više razloga (udaljenost, nedostatak prevoza, društvena isključenost, stigma itd.), koje često i ne dolaze u institucije. U Srbiji se od 1994 godine autrič sprovodio samo kao HIV preventivni model kroz programe Global Fonda i Ministarstva zdravlja Republike Srbije, a od 2018 godine uz podršku Programa ujedinjenih nacija za međunarodni razvoj (UNDP), Evropske komisije i Grada Šapca, Asocijacija DUGA ovaj program pilotira na teritoriji Šapca.

Rad na terenu nije jednokratna aktivnost, već niz planiranih aktivnosti koje se razvijaju u fazama i naslanjaju jedna na drugu. Kao i u fazama promene ponašanja, prelazak iz jedne faze u drugu direktno je zavistan od rezultata postignutih u prethodnoj fazi.

Faze kroz koje bi rad na terenu trebalo da prolazi su:

1. Identifikacija i planiranje,
2. Uspostavljanje i održavanje poverenja,
3. Razvoj stečenog poverenja, formulisanje trajnijeg odnosa, uloga, polja delovanja,
4. Procena potreba,
5. Aktivnosti - učenje, podučavanje, motivisanje,
6. Upućivanje na druge nivoe, vraćanje,
7. Održavanje odnosa.

Ciljevi rada na terenu sa korisnicima treba da budu usmereni na:

- osnaživanje korisnike da rešavaju svoje probleme i smanje rizike
- preveniranje nastajanja ili produbljivanja socijalnih i zdravstvenih problema
- povezivanje korisnike sa institucijama

Uslugu terenski saradnik u sistemu socijalne zaštite treba prepoznati kao uslugu sa setom preventivnih, socijalno-zdravstvenih aktivnosti koji bi činio sponu između teško dostupnih populacija i ustanova, udruženja/OCD i drugih pružalaca usluga. Ciljne grupe ove inovativne usluge su ranjive populacije teško dostupne sistemu socijalne zaštite i to: deca i mladi koji su uključeni u život i/ili rad na ulici, odrasli i stari koji su uključeni u život i/ili rad na ulici, mladi u sukobu sa zakonom, osobe sa invaliditetom, mladi romske nacionalnosti, LGBT osobe i njihove porodice, PLHIV, samačka staračka domaćinstva pre svega u ruralnom području, osobe koje upotrebljavaju psihoaktivne supstance, mladi u sukobu sa zakonom, osobe koje se bave seksualnim radom i ostale osetljive grupe u riziku.

Outreach rad podrazumeva odlazak na teren i doseganje klijenata koji pripadaju ranjivim kategorijama stanovništva i koji se već nalaze u nekom riziku, ali sa ciljem da se taj rizik smanji ili eliminiše. Kada govorimo o rizicima pre svega mislimo na: rizik od nasilja, problema sa zakonom, pokušaja ili izvršenja suicida, smrti usled neadekvatnih uslova života i rada, napuštanja školovanja, siromaštva, inficiranja HIV-om i drugim polno prenosivim infekcijama, kao i drugim rizicima po sebe i društvo. Baš zbog toga je važno imati jednu kvalitetnu preventivnu trijažnu integrisanu socijalno-zdravstvenu uslugu, koja bi dosegla teško dostupne ranjive kategorije, pomogla im u rešavanju njihovih problema i smanjenju rizika, a direktno smanjila i opterećenje koje ima sistem socijalne zaštite u svom radu sa prilivom korisnika čije situacije hitno treba rešavati.

U cilju prepoznavanja usluge terenski saradnik u sistemu socijalne zaštite urađen je Elaborat o ispunjenosti uslova za izdavanje licence pružiocima usluga socijalne zaštite, definisani su minimalni standardi i protokoli, a razvili su ih predstavnici Asocijacija DUGA sa partnerima. Elaborat, standardi za pružanje usluge i druga dokumentacija su predate Republičkom zavodu za socijalnu zaštitu i Ministarstvu za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja na usvajanje, kako bi ova usluga bila pre svega standardizovana i prepoznata u sistemu socijalne zaštite. Asocijacija DUGA je akreditovala dva treninga za autrič radnike u Republičkom zavodu za socijalnu zaštitu u cilju podizanja stručnih kompetenci stručnih radnika, saradnika i stručnih saradnika u sistemu socijalne zaštite.

U Zaječaru je 18 osoba uspešno završilo osnovni i napredni trening za autrič radnike.

4. Primeri dobre prakse

U mnogim zemljama postoji duboko ukorenjena tradicija pružanja usluga socijalne zaštite od strane nevladinih organizacija (SAD, Francuska, Holandija, Nemačka i druge). Načelno, smatra se da su nevladine organizacije fleksibilnije i da su mnogo bolje prilagođene rešavanju individualnih problema (Newman, 1999). Jedan od najčešće navođenih argumenata u prilog teze da bi nevladine organizacije trebalo uključiti u sektor socijalne zaštite i omogućiti im da pružaju usluge ravnopravno s javnim sektorom, glasi da one bolje razumeju probleme sa kojima se pojedine grupe suočavaju, zato što sa njima imaju direktan kontakt. Pojedincima je mnogo teže da priđu vladinim institucijama zbog birokratskih prepreka, a i zato što mnoge od tih institucija nemaju ispostave u udaljenim predelima i ne bave se direktno problemima sa kojima se čovek u tim oblastima može suočiti (Newman, 1999). Pored toga, često se tvrdi i da su usluge koje pruža civilni sektor mnogo jeftinije i efikasnije, a i da „kultura“ javnog sektora nije orijentisana prema klijentu (Fox and Götestam, 2002).

Autrič je u EU, SAD i Japanu pre svega prepoznat kao socijalni program ili zdravstveno/socijalni program. Kao sistematski metod rada, outreach se pojavio posle drugog svetskog rata, i proizišao je iz potrebe da se neposredno kontaktira sa mladim ljudima koji su se našli na marginama društva.

Međutim, kao metod prilaska i komunikacije sa ljudima, outreach se javlja već u 19 veku. Radovi misionara, zatim patronažnih sestara u zdravstvenom sistemu Velike Britanije, porodičnih lekara, pa čak i sveštenika i učitelja a sadržali su izvesne elemente autič rada.

Pojava epidemije HIV-a donela je promene i u radu na terenu i zahtevala je preispitivanje efikasnosti svakog preventivnog pristupa i razvoj novih.

Danas je rad na terenu dosta široko rasprostranjen u Evropi i svetu kao značajna preventivna metoda ali i strategija smanjenja štete, kada šteta već postoji. Sam termin ima različita značenja u različitim zemljama. Ono što bi moglo da se izdvoji kao zajednički sadržaj je da rad na terenu predstavlja direktnu i fleksibilnu metodu sa setom usluga koje prate potrebe korisnika. To je značajan pristup za identifikaciju i pristup grupama do kojih je teško doći, identifikaciju njihovih potreba, njihovu percepciju vlastitog stanja i pozicije u kojoj se nalaze.

Kada je u pitanju Srbija, outreach se do 2018 godine sprovodio samo kao HIV preventivni model i to od 1994 godine. Od 2018 godine do 2020 godine uz podršku UNDP (Programa ujedinjenih nacija za međunarodni razvoj), Evropske komisije i Grada Šapca, Asocijacija DUGA ovaj program pilotira na teritoriji Šapca i još 16 opština i pilotiranje je obuhvatalo 10 korisničkih grupa, i to:

1. Deca i mladi koji su uključeni u život i/ili rad na ulici.
2. Odrasli i stari koji su uključeni u život i/ili rad na ulici.
3. Mladi u sukobu sa zakonom.
4. Osobe sa invaliditetom.
5. Mladi Romske nacionalnosti.
6. LGBT osobe i njihove porodice.
7. Osobe koje žive sa HIV/AIDS-om.

8. Samačka staračka domaćinstva, naročito u ruralnom području.

9. Osobe koje upotrebljavaju psihoaktivne supstance.

10. Osobe koje se bave seksualnim radom.

Nakon pilotiranja Grad Šabac i opština Pećinci su počeli sa finansiranjem ove usluge, a usluga se trenutno razvija i na teritoriji teritoriji Kruševca i Vrnjačke banje, koji iz budžeta finansiraju 20% usluga, dok se ostalih 80% finansira iz sredstava UNDP-a i Evropske unije. Da je potrebno standardizovati ili kreirati minimalni paket za novu preventivnu terensku uslugu, odgovorilo je po 99% od 1.044 stručna radnika i radnica iz 146 CSR i 3 centra za porodični smeštaj i usvojenje sistema socijalne zaštite na *osnovnim* akreditovanim treninzima, kao i njih 641 koji su prošli *napredne* treninge, oba akreditovana od strane Asocijacije DUGA u Zavodu za socijalnu zaštitu RS. U sklopu naprednog treninga na sesiji posvećenoj kreiranju adekvatne preventivne usluge za ranjive populacije teško dostupne sistemu socijalne zaštitenjih, njih 78% je, takođe, prepoznalo uslugu terenski saradnik kao model koji je potrebno prepoznati i standardizovati u sistemu socijalne zaštite ili za njega uraditi minimalne standarde. U Zaječaru će se ova usluga pilotirati od maja 2023 do oktobra 2023. godine, kroz program TOC-a i planirano je da ova usluga postane sastavni deo aktivnosti koje se realizuju u zajednici, ali i da bude prepoznata kao usluga u sistemu socijalne zaštite.

5. Zaključak i preporuke


Na osnovu svih analizi i dokumenata koji su spomenuti i korišćeni za pisanje ove politike zaključak je da je potrebno pre svega na lokalnom nivou uspostaviti efikasan sistem pružanja usluga socijalne zaštite. Lokalna samoprava treba da utvrdi potrebe građana i identifikuje usluge koje mogu da odgovore tim potrebama, kao i da planira obezbeđenje potrebnih usluga u odnosu na definisane prioritete.

Preporuke koje proizilaze iz ovog dokumenta su:

- Izvršiti detaljnu analizu realnih potreba korisnika za uslugama socijalne zaštite, kao i sagledati koji je obim svake usluge potreban korisnicima na lokalnu, kao i koji obim usluge je moguće obezbediti sagledavajući raspoloživi iznos finansijskih sredstava.
- Uspostavi transparentan sistem finansiranja usluga, i stvoriti uslove za razvoj pluralizma pružalaca usluga i podsticati međusektorsku saradnju.
- Usvojiti novu Strategiju socijalne politike Grada Zaječara u kojoj će biti prepoznata usluga terenski saradnik
- Prepoznati uslugu terenski saradnik kroz Odluku o socijalnoj zaštiti građana na teritoriji Grada Zaječara
- Jačati kapacitete pružaoaca usluga iz domena socijalne zaštite, pre svega inovativnih usluga koje mogu pružati organizacije civilnog društva
- Licencirati nove pružaoce usluga na lokalnom nivou nakon standardizacije usluge terenski saradnik
- Uspostaviti međusektorsku saradnju u cilju pružanja kvalitetnijih usluga i povezivanja korisnika sa pružiocima usluga.

Literatura

- Zakon o socijalnoj zaštiti Republike Srbije, ("Sl. glasnik RS", br. 24/2011 i 117/2022 - odluka US)
- Staretegija razvoja socijalne zaštite Republike Srbije, ("Sl. glasnik RS", br. 108/2005)
- Zakona o planskom sistemu Republike Srbije („Službeni glasnik RS”, broj 30/18)
- Informator CSR Zaječar za 2021 godinu
- Strategija razvoja socijalne politike Grada Zaječara za period 2015-2019
- Vodič za obezbedjenje usluga socijalne zaštite u jedinicama lokalne samouprave, GIZ
- Strategija deinstitutionalizacije i razvoja usluga socijalne zaštite u zajednici za period 2022–2026. godine, "Službeni glasnik RS", broj 12 od 1. februara 2022.
- Mapiranje usluga socijalne zaštite i materijalne podrške u nadležnosti jedinica lokalnih samouprava u Republici Srbiji, Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije
- Inovativne prakse u oblasti socijalne zaštite na lokalnom nivou u Republici Srbiji – Odgovor na vanredno stanje usled pandemije Covid-19, Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije
- Izveštaj o uslugama nivou socijalne zaštite na lokalnom koje pružaju licencirani pružaoci usluga u periodu 2016 - 2020. godine, Republički zavod za socijalnu zaštitu
- Elaborat autrič metoda rada
- Standardi terenski rad



“Ova publikacija objavljena je uz finansijsku pomoć Evropske unije.
Za sadržinu ove publikacije odgovorno je isključivo udruženje “TOC”
i ta sadržina nipošto ne odražava stavove Evropske unije.”