

Гордана Матковиќ

Универзитет на Метрополитен, Факултет за економија, финансии и администрација (ФЕФА) – Економски факултет, Белград, Србија и Центар за социјална политика, Белград, Србија

ИНОВАТИВНИ ОДГОВОРИ НА КОВИД-19 ВО ДОМЕН НА СОЦИЈАЛНАТА ЗАШТИТА НА ЛОКАЛНО НИВО ВО СРБИЈА

Апстракт

Во оваа статија се претставени иновативните практики во доменот на социјалната заштита на локално ниво за време на вонредната состојба поради пандемијата на КОВИД-19 во Србија од 15 март до 6 мај 2020 година. Четириесет собрани иновативни практики и проделачени интервјуа даваат преглед на локалните одговори на криза во одбрани општини и градови. Локалните самоуправи формираа кризни штабови и телефонски центри, воведоа сменска работа и работа од дома во локалните институции и ангажираа голем број волонтери. Центрите за повици добиваа барања од граѓаните, даваа информации, па дури и основна психосоцијална поддршка. Процедурите беа поедноставени, а барањата се прифаќаа по телефон, пошта и е-пошта, како за услуги, така и за материјална поддршка. Брзото вертикално и хоризонтално проширување на програмите за финансиска помош и домашна нега беше важна цел во одредени заедници. Вработените во службите за услуги во заедницата воспоставија комуникација со корисниците преку дигитални уреди, но и во дворовите и пред влезовите. Програмите за народна

кујна беа приспособени на кризни околности, со доставување оброци до домот и/или испорака на прехранбени производи и сува храна наместо готвени јадења. Издавањето дозволи за движење за време на затворањето и обезбедување различен вид помош на старите лица беа главниот дополнителен фокус поврзан со кризата. Некои локални самоуправи направија посебни напори да ги идентификуваат ранливите, да ја подобрат грижата за бездомниците и да пружат помош и поддршка на ромските населби. Во статијата подетално се претставени голем број поединечни примери на иновативна практика.

Клучни зборови: иновативна практика, локално ниво, КОВИД-19, служби за услуги во заедницата, материјална поддршка.

ВОВЕД

Во време на криза, улогата на локалните заедници и властите на локално ниво е клучна, пред сè поради можноста за брзо реагирање, но и поради директниот увид во потребите на најранливото население. Сепак, многу е тешко да се опфатат управувањето

со кризи и одговорите на политиките на локално ниво. Прибирањето и анализата на иновативни практики ја намалува оваа празнина.

Главната цел на статијата е да ги идентификува, опише и промовира иновативните практики за социјална заштита на локално ниво за време на вонредната состојба поради пандемијата на КОВИД-19 во Србија од 15 март до 6 мај 2020 година. Дополнителна цел е да се идентификуваат практики кои може да се вклучат во стандардните процедури и услуги.

Иновативните практики се однесуваат на нови политики, нови модалитети за испорака на услуги, нови процедури за аплицирање односно поднесување барања, нови начини на комуникација со корисниците, соработка со други сектори, како и организациски и институционални промени. Иновацијата не секогаш е нешто што никогаш не било применето, туку пред сè го подразбира она што е ново во соодветната заедница.

Овој поим за иновативна практика се заснова на дефинициите за социјални иновации во документите на ЕУ. „Социјалните иновации може да се дефинираат како развој и имплементација на нови идеи (производи, услуги и модели) за да се исполнат социјалните потреби и да се создадат нови социјални односи или соработки“ (Европска комисија 2013, стр. 6).

По воведниот дел, претставена е методологијата. Третиот дел содржи краток преглед на состојбата со социјалната заштита во општините и градовите кои предложиле иновативни практики.

Четвртиот, петтиот и шестиот дел ги прикажуваат иновативните практики за социјална заштита во социјалните услуги засновани во заедницата во рамките на надлежностите на локалната самоуправа, во материјална поддршка (парични надоместоци, хуманитарна помош во натура и народни кујни) и активности кои се иницирани поради вонредната состојба (испорака на залихи и формирање центри за повици). Седмиот дел содржи резиме на иновативни практики.

Методологија

Со цел да се приберат иновативни практики, голем број локални самоуправи и даватели на услуги беа поканети да поднесат барања.¹ Поканата беше упатена до градовите и општините со најразвиени социјални служби за услуги во заедницата, имајќи предвид дека главната одговорност за паричните надоместоци е на национално ниво. Како показател беа користени натпросечните трошоци за службите за услуги во заедницата на локално ниво, врз основа на податоците од мапирањето (Матковиќ и Страњаковиќ, 2020). Присуството на програмата за народна кујна беше дефинирано како дополнителен критериум бидејќи нејзиното функционирање беше особено важно за време на затворањето (Одделение за социјална инклузија и намалување на

¹ Како дел од проектот „Иновативни практики во доменот на социјалната заштита на локално ниво во Република Србија – Одговор на вонредна состојба поради пандемијата на КОВИД-19“, имплементиран од Центарот за социјална политика и поддржан од Единицата за социјална инклузија и намалување на сиромаштијата на Владата на Република Србија.

сиромаштијата на Владата на Република Србија, 2020 година). На крајот, беа вклучени и неколку локални самоуправи за кои претходно беше познато дека имплементирале иновативни практики.²

Врз основа на овие критериуми, поканата беше испратена до 56 локални самоуправи од сите делови на земјата (од 145 локални самоуправи). Од лицата одговорни за социјалниот сектор беше побарано да назначат иновативни практики во нивната заедница за време на вонредната состојба воведени поради пандемијата на КОВИД-19 со пополнување на формуларот кој е формулиран за ова истражување.³

Формуларот содржеше барање да се обезбедат основни информации кои се значајни за предлогот, како што е областа на иновацијата (служба за услуги на заедницата, парични бенефиции, хуманитарна помош во натура), како и главната група на корисници (вклучувајќи го бројот и структурата на корисници). Воедно, од испитаниците беше побарано да го опишат најважниот поттик за иновации (на пример, дневниот центар за деца со попреченост прекина со работа, а беше неопходно да се воведат посебна форма на комуникација со корисниците; беа воведени нови телефонски линии за да се обезбедат информации за постари лица

итн.). Централниот дел на барањето беше краток опис на иновативната практика.

Во малку изменета форма, поканата беше испратена до неколку големи даватели на услуги, како што се српскиот Црвен крст (долгорочна грижа за постари лица и програма за народна кујна), Детско срце (услуга за личен придружник за дете) и Центарот за независно живеење на лица со попреченост (лична помош за лица со попреченост).

Трите големи даватели на услуги и 20 локални самоуправи ја прифатија поканата за учество. За подобро да се разберат контекстот и иновативната практика, беа спроведени продлабочени телефонски интервјуа со претставници на локалните самоуправи, центрите за социјална работа и давателите на услуги. Содржината на интервјуто беше приспособена на предложениот пример.

Во воведниот дел од интервјуто, испитаниците ја опишаа општата социјална состојба за време на вонредната состојба, со акцент на конкретни околности доколку постојат (голем број заразени, голем број повратници од странство, натпросечен удел на постари лица). Описот вклучуваше општ преглед на функционирањето на социјалните служби и центрите за социјална работа, промени во програмата на народната кујна, вклучување волонтери итн.

Централниот дел од интервјуто беше посветен на детално толкување на предложената иновативна практика, вклучувајќи го и времетраењето на иновацијата (без разлика дали тоа беше ограничено на периодот за време на вонредната состојба). Беа направени напори

² Матковиќ (2020) како и преку швајцарската програма „обезбедување техничка помош на локалните самоуправи за воспоставување и зајакнување на капацитетите на механизмите за родова еднаквост и мрежите на жени советници“.

³ Видете Анекс 2 (Центар за социјална политика, 2020).

да се согледаат најважните предизвици за време на имплементацијата. Беше покренато прашањето за одржливоста и примената на иновациите во редовни околности.

Предлозите беа прибрани во текот на септември 2020 година, а дополнителни интервјуа беа спроведени во текот на октомври.

Вкупно беа прибрани речиси четириесет иновативни практики. Многу општини и градови предложија неколку примери. Повеќето иновативни практики се однесуваат на промени во услугата за дневна нега (8) и домашна нега (6), измена на програмите за народна кујна и дистрибуција на хуманитарни пакети (7). Неколку предлози се фокусираа на испорака на храна и лекови до постарите лица (5), а некои локални самоуправи аплицираа за иновативни практики во услугите за лична помош (3) или промени во обезбедувањето материјална помош (3). Вклучени се и поединечни примери поврзани со грижата за бездомниците, социоедукативната поддршка и помош на ромското население, како и практиките предложени од Црвениот крст, Центарот за самостоен живот на лицата со попреченост и Детско срце како даватели на услуги во повеќе локални самоуправи.

Преглед на локалните одговори

Краткиот преглед на контекстот и функционирањето на социјалната заштита на локално ниво за време на вонредната состојба се заснова на детални интервјуа со претставници на 20 локални самоуправи кои предложија иновативни практики.

Подетален опис на одделните сегменти на социјалната заштита е даден во соодветните делови од статијата.

Во повеќето локални самоуправи, здравствената криза не беше особено сериозна, па така предизвиците во најголем дел беа поврзани со затворањето на старите лица и функционирањето на јавните институции (воведување смени, работа од дома). Меѓутоа, во некои заедници бројот на заразени беше висок, а во некои се зголеми притисокот поради бројните повратници од странство и наметнатиот карантин). Имаше и општини кои истовремено се бореа со поплави и проблеми со водоснабдувањето.

За време на вонредната состојба, социјалните служби работеа со намален капацитет, притоа обезбедувајќи минимален работен процес. Центрите за социјална работа воведоа сменска работа, а дел од нив организираа комуникација со корисниците надвор од просториите на институцијата. Издавањето дозволи за движење за време на затворањето и пружањето помош на постарите лица беа главниот дополнителен фокус поврзан со кризата.

Претставниците на општините и градовите ја истакнаа клучната улога на кризните штабови кои ја координираа работата на различни локални институции - центри за социјална работа, локални даватели на услуги, Црвениот крст, месните заедници,⁴ единиците за цивилна одбрана и невладините организации. Особено беше важно да се воспостави комуникација со здруженија на лица со

⁴ Месни заедници на српски јазик.

попреченост, здруженија на родители на деца со попреченост, со ромски невладини организации и недржавни даватели на услуги за грижа.

Испитаниците ја истакнаа важноста на информирањето на јавноста за КОВИД-19 преку Facebook-страницата на Центарот за социјална работа, веб-сајтот на локалните самоуправи, преку креирање инфо-постер, но и преку центри за повици. Центрите за повици добиваа барања од граѓаните, даваа информации, па дури и основна психосоцијална поддршка. Речиси сите локални самоуправи воспоставија центри за повици, најчесто во кризниот штаб, општинската/градската администрација или Црвениот крст.

Локалните самоуправи во голема мера се потпираа на волонтери, ангажирани од администрацијата или преку Црвениот крст. Во некои локални самоуправи, волонтерите беа организирани со помош на младински центар и канцеларии за млади.

Социјалните служби за услуги во заедницата само делумно функционираа за време на вонредната состојба. Дневните центри беа затворени, а во повеќето општини и градови се одржува само некаква форма на комуникација со корисниците и поддршка на родителите/старателите за надминување на кризниот период. Предизвиците со кои се соочија давателите на услуги за лични придружници за деца беа надминати само во некои локални самоуправи. Во неколку општини и градови, вработените кои ги даваа овие услуги беа распоредени на други должности во единиците за цивилна одбрана, центри за повици или

во кризниот штаб. Услугата за домашна нега генерално и понатаму се обезбедуваше, но со значителни измени. Во некои локални самоуправи капацитетот за обезбедување на оваа услуга се намали, но во други се зголеми бројот на корисници и интензитетот на обезбедувањето на услугата (поради работата за време на викенд и во неколку смени). Во неколку општини и градови, домашната нега се трансформира во испорака на основна храна и лекови до старите лица и лицата со попреченост. Со голема поддршка на Центарот за самостоен живот на лица со попреченост, услугата за личен асистент продолжи да се обезбедува во сите единици на локалната самоуправа каде што функционираше пред избивањето на кризата.

Народните кујни продолжија да функционираат со потребните измени и согласно правилото за домашна достава на оброци до најстарите корисници. Сите општини и градови поделија хуманитарни пакети до најранливите категории и организираа достава на намирници, главно прехранбени производи и лекови за старите лица. Возилата на јавните претпријатија, па дури и такси-службите, како и возилата на локалните самоуправи, се користеа за транспорт на најразлична помош.

Повеќето локални самоуправи го организираа прибирањето барања за материјална поддршка преку телефон, електронска пошта или дури и со поставување кутии надвор од просториите на Центарот за социјална работа. Воедно, волонтери и активисти на локалната заедница помогнаа да се прибере потребната

документација. Неколку општини и градови истакнаа дека бројот на барања значително се зголемил, но имало и такви кои престанаа да даваат нови барања. Во некои локални самоуправи се поедноставила процедурите за одобрување еднократна парична помош.

Неколку локални самоуправи спроведоа теренски активности за да ги идентификуваат ранливите групи и поединци. Центрите за социјална работа и единиците на општинската/градската администрација вложија големи напори во оваа насока и беше воспоставена соработка со невладините организации, како и со активисти на локалната заедница.⁵ Значителен број стари лица беа затекнати во многу тешки финансиски околности, без поддршка, пред сè во руралните средини.

Според испитаниците, главните предизвици се однесуваа на испораката на материјали до постарите лица, идентификацијата на ранливите семејства и обезбедувањето психолошка поддршка, особено во општините кои не воспоставиле советодавни услуги пред кризата. Почетокот на кризата беше одбележан со паника и прекумерна побарувачка за услуги, како и недостаток на заштитна опрема и медицински материјали. Во почетната фаза, повеќето локални самоуправи исто така се соочија со тешкотии во организирањето на процесот на издавање дозволи за движење, особено за неформалните негуватели и родители на деца со попреченост.

Во поголемите локални самоуправи, координацијата на голем број чинители, организации и поединци беше особен предизвик, со оглед на недостатокот на соработка во вообичаени околности. Во некои општини, испитаниците посочија дека недоволната развиеност на услугите во заедницата е пречка за поефикасен одговор на кризата. Имаше и примери дека по вонредната состојба, беа преземени чекори за проширување на домашната нега и градење капацитети за воспоставување услуги во руралните средини.

Повеќе локални самоуправи истакнаа дека добрата координација меѓу центрите за социјална работа, Црвениот крст и општинската/градската администрација, како и активирањето на локалните заедници се од клучно значење за успешно справување со кризата. Во предност беа локалните самоуправи кои ги мапираа потребите на своите граѓани непосредно пред кризата, но и оние кои претходно воспоставила посебни механизми, како што се локални мобилни тимови за вклучување на Ромите.

Услугите за социјална заштита во рамките на надлежностите на локалната самоуправа

Помеѓу услугите за социјална заштита во рамки на надлежностите на локалните самоуправи, подетално се претставени иновативните практики во домашната нега, дневната грижа за деца со попреченост и услугата за личен придружник за дете. Вклучен е и предлог од Центарот за самостоен живот на лица со попреченост, како и иновација поврзана со грижата за бездомниците.

5 Активисти на месните заедници.

Рамката 1 подолу претставува иновативен пристап кон грижата за бездомниците во градот Нови Сад. Овој пример не беше формално предложен, но е опишан во општ контекст. Имајќи ги предвид проблемите со грижата за бездомниците во другите заедници,⁶ искуството од Нови Сад е вклучено како дел од иновациите кои се подетално претставени.

Рамка 1. Грижа за бездомниците – град Нови Сад

Во Нови Сад беа отворени ноќните прифатилишта за стари лица за време на затворањето кои работеа 24 часа на ден. Волонтери на Црвениот крст ја носеа храната, а медицинскиот персонал од локалниот центар за примарна здравствена заштита пружи медицинска помош во просториите. Пензионерските клубови се пренаменија во прифатилишта за бездомниците.

Домашна нега

На почетокот на април 2020 година, Министерството за труд, вработување, борци и социјални работи издаде соопштение дека локалните самоуправи се обврзани да обезбедат функционирање на Службата за домашна нега за време на вонредната состојба. Соопштението

⁶ За повеќе детали, видете: Единица за социјална инклузија и намалување на сиромаштијата на Владата на Република Србија 2020.

беше објавено откако корисниците се пожалија дека не се обезбедуваат услуги (Министерство за труд, вработување, борци и социјални работи, 2020 година). Сепак, услугата функционираше само делумно, поради ограничувањата на јавниот превоз и намалувањето на бројот на негуватели (поради болест, самоизолација по контакт со заразени лица, обврски за грижа за децата бидејќи училиштата и предучилишните установи беа затворени итн.)⁷ Во некои општини и градови, негувателите не влегуваа во домовите на корисниците, туку само доставуваа храна и медицински материјали. Бидејќи многу установи за домување поставија ембарго за нови приеми и поради општата забрана за движење на стари лица за време на вонредна состојба, лицата со попреченост и изнемоштените стари лица се соочија со големи тешкотии. Најтешко беше во поголемите градови.

Рамка 2. Вообичаена иновативна практика – Општина Апатин

Услугата за домашна нега во Општина Апатин и понатаму се обезбедуваше за време на вонредната состојба, но во малку изменета форма. Негувателите редовно ги посетуваа неподвижните корисници и оние на кои им

⁷ За повеќе информации видете: <https://www.novosti.rs/vesti/beograd.74.html:862786-Penzi-onerima-pomoc-do-vrata-Sistem-gerontodomatica-funkcionise-drugacije-nego-ranije>

е потребна лична нега (приближно 2/3 од корисниците). За корисниците со помали потреби од помош, беше обезбедена само испорака на храна, лекови и други материјали. Негувателите ги посетуваа корисниците и за време на полицискиот час. Дозволи за движење ефикасно се обезбедуваа и за неформалните негуватели, преку апликацијата Viber. Кризниот штаб повремено ангажираше курирска служба кога помошта од формалните и неформалните негуватели не можеше да ги задоволи сите потреби за испорака на залихи.

Со одлука на локалната самоуправа, сите корисници ги добија услугите бесплатно, процедурите беа поедноставени, а апликациите се примаа по телефон, пошта и електронска пошта. Практиката на електронско пријавување и примање барања продолжи и по вонредната состојба.

Во Општина Кикинда, координаторот на службата флексибилно го дефинираше времетраењето на престојот на негувателите врз основа на индивидуалните потреби на корисниците. Беше воведен систем за смени од 6.30 до 20 часот, а беа издадени и дозволи за движење, бидејќи услугите се обезбедуваа и за време на полициски час. Во темелното (продлабочено) интервју се дознава дека зголемената побарувачка за домашна нега во Кикинда беше прифатена

благодарение на ефикасната поделба на трудот помеѓу негувателите и волонтерите. Негувателите се фокусираа само на личната нега на лицата со највисоки потреби, додека волонтерите доставуваа храна и лекови до сите корисници. Поради посебните картички, негувателите и волонтерите можеа да избегнат чекање во ред додека купуваат за корисниците. Генерално, бројот на корисници се зголеми за 1/3 за време на вонредната состојба. Беше посочено дека секојдневното давање информации и совети за повозрасните корисници на домашна нега значително придонесе во борбата против пандемијата.

Во Општината Чуприја речиси престана да функционира службата за домашна нега, поради големиот број заразени негуватели. За да се обезбеди континуитет во испораката на услугите, невработените медицински сестри регистрирани во Националната служба за вработување беа привремено ангажирани како даватели на домашна нега.

Дневен престој за деца со попреченост

Центрите за дневен престој (ДЦ) во Србија беа затворени за време на вонредната состојба. Вработените беа назначени на други должности и/или одржуваа контакт со корисниците преку телефон и на интернет. Некои центри за дневен престој организираа посети до влезот на домот, доставувајќи дидактички материјали, задачи и тестови. Само неколку центри за дневен престој воведоа активности на отворено, особено како секојдневна активност.

Центарот за дневен престој во Крушевац понуди психолошка поддршка на родителите, старателите и корисниците. За време на вонредната состојба, 24-часовната поддршка беше проширена со цел да ги опфати сите деца и лица со попреченост во градот, вклучително и испораката на залихи за храна и лекови.

Рамка 3. Вообичаена иновативна практика – Општина Прокупље

За време на вонредната состојба, Центарот за дневен престој во Прокупље воспостави постојана комуникација со родителите и старателите преку Viber и Facebook и воведо посебна телефонска линија за психосоцијална поддршка. Вработените донесоа и материјали со работни тетратки во домовите на корисниците. Продлабоченото интервју открива дека едукаторите често работеле со корисниците поединечно во нивниот двор, но и ги носеле на прошетки, особено за време на затворањето.

Центарот за дневен престој во Општина Ивањица организираше голем број активности на отворено. Секое утро во текот на работната недела, воспитувачките ги носеа децата во парк или во природа. Сите корисници и нивните родители/старатели изразија големо задоволство од оваа иновација, а практиката на „услуга за дневен престој на отворено“ продолжи и по укинувањето на вонредната состојба.

Центарот за дневен престој со седиште во училиште во Нови Сад подготви инструкции за родителите.⁸

Рамка 4. Инструкции за родители и старатели – Центар за дневен престој со седиште во специјалното основно училиште „Милан Петровиќ“, град Нови Сад

На родителите им беа дадени инструкции во писмена форма за тоа како да им помогнат на децата и младите за да го структурираат своето време и дополнително да ги подобрат своите капацитети, но и како да обезбедат безбедност и заштита за време на пандемија. Беа прецизирани активности од областа на социјалните вештини (со упатување на психолог во случај на тешки форми на проблематично однесување), хигиена, едукативни активности (согласно индивидуалниот образовен план на детето, но и способностите на родителите), рекреација (со примери за едноставни вежби за кинезитерапија, активности за зајакнување на мускулите и фитнес-програма), како и работен ангажман. По вонреднатата состојба, за децата и младите кои не можеа да се вратат во Центарот за дневен престој, беше воспоставена нова услуга - мобилен дефектолог.

⁸ За детални инструкции, видете во Анекс 3 (Центар за социјална политика, 2020).

По вонредната состојба, врз основа на препораките на локалните заводи за јавно здравје, локалните самоуправи одлучија за постепено отворање на центрите за дневен престој, со ограничување на бројот на деца. Инструкциите за Белград препорачуваат корисниците, доколку е можно, да останат во семејното опкружување, а критериумите за прием вклучуваат потврда дека родителите треба да работат во простории со кои управува работодавач (Градски завод за јавно здравје, Белград, 2020).

Услуга за личен асистент за дете

Откако беа затворени училиштата, во повеќето општини и градови беше прекинато обезбедувањето на услугата за личен придружник за дете. Комуникацијата со децата понекогаш беше префрлена во виртуелната сфера или вработените беа прераспределени на други должности (на пример, цивилна одбрана).

Услугите за личен придружник за дете продолжија да се обезбедуваат во локалните самоуправи каде што давател на услугата беше хуманитарната организација „Детско срце“ (7 локални самоуправи, вклучително и Белград). Продлабоченото интервју открива дека придружниците на деца најчесто давале услуги во домот на детето, помагале во училишните задачи, но се занимавале и со други активности и решавале различни проблеми со кои се соочувале семејствата. Беше посочено дека била интензивирана меѓусекторската соработка помеѓу давателите на услуги, училиштата и центрите за социјална работа, како за приспособување на индивидуалните образовни планови, така и за следење на напредокот и постигањата на децата.

Иновативната практика предложена од организацијата „Детско срце“ се однесува на формирање единствен инфо-центар кој обезбедуваше поддршка и за корисниците и за директните даватели на услуги. Инфо-центарот беше достапен 24 часа на ден. Родителите имаа можност преку видеоапликација да стапат во контакт со личниот асистент кога детето беше вознемирено, но и да ги надминат сопствените стравови, пред сè во однос на здравјето на децата. Преку инфо-центарот, стручните лица им пружија поддршка и на присутните, кои и самите се соочија со бројни дилеми, делумно поради немањето единствени правила и поради вонредните околности. Инфо-центарот продолжи со работа и по укинувањето на вонредната состојба.

Општина Ивањица ја измени услугата за личен придружник за дете. Беше договорена измена меѓу претставниците на локалната самоуправа и Здружението за церебрална парализа, давателот на услугата, по консултации со Министерството. Не беше намален бројот на корисници и бројот на придружници за деца, но се скрати работното време. Беше обезбедена помош на интернет во времетраење од 3 часа, а присутните минуваа уште два часа дневно со децата дома.

Рамка 5. Комуникациски план – Општина Ивањица⁹

За време на вонредната состојба беше подготвен детален план

⁹ За детален план, видете во Анекс 4 (Центар за социјална политика, 2020).

за комуникација, а потоа овој план беше имплементиран преку Viber и видеоповици. Планот ги содржеше очекуваните резултати, временската рамка како и деталните активности и мерки во рамките на пет задачи: спречување агресивно однесување; помагање на децата да усвојат правила на однесување во семејната средина; помагање на децата да усвојат дневен ритам, вештини за одржување лична хигиена, вештини за облекување, како и охрабрување и помош во невербална комуникација, учење едноставни гестови итн. Потребите за поддршка беа идентификувани врз основа на барањата на родителот/старателот.

Во текот на 2019 година во Општина Рашка беше развиен концептот на *дополнителна образовна поддршка*, иновативна социообразовна услуга.¹⁰ Услугата е наменета за деца со попреченост од основно училиште, корисници на услугата личен придружник за дете.

¹⁰ Концептот беше развиен преку програмата Постојана конференција на градови и општини, техничка поддршка на Swiss PRO и поддршката на Одделението за социјална инклузија и намалување на сиромаштијата на Владата на Република Србија.

¹¹ <https://www.edop.edu.rs>

Рамка 6. Нова социообразовна служба – Општина Рашка

Елементите на услугата за дополнителна образовна поддршка беа вметнати во услугата за личен придружник за дете за време на вонредната состојба, што значеше директна работа со деца преку часови 2 пати неделно по 2 часа според одредена програма и *електронска апликација за дополнителна едукативна поддршка (E-DOP)*.¹¹ Новата услуга е усогласена со образовниот план и потребите на децата, потребите на родителите за советодавна поддршка, вклучително и следење на напредокот на децата и постојана размена на информации помеѓу училиштето и локалната меѓусекторска комисија за деца со попреченост. За време на вонредната состојба, Општина Рашка подготви измена на Одлуката за бенефиции од социјална заштита со која новата услуга е вклучена во рамки на локално признатите права.

Лична помош за лица со попреченост

Услугата за лична асистенција што ја обезбедуваат локалните ограноци на Центарот за самостоен живот на лица со попреченост во десетина градови во Србија продолжи да функционира и за време на вонредната состојба. Еден од најголемите предизвици на почетокот на кризата беше обезбедувањето слобода на

движење на личните асистенти за време на полицискиот час. Центарот за самостоен живот на лица со попреченост, како пример за иновативна практика, ја предложи борбата на невладините организации за дозволи за движење, не само за лични асистенти, туку и за роднини и за други даватели на неформални услуги.

**Рамка 7. Извадок од
Формуларот за барање за
иновативна практика – Центар
за самостоен живот на лица со
попреченост**

На иницијатива на Центарот, Националната организација на лица со посебни потреби испрати писмо до Министерството одговорно за социјални прашања и до премиерот за решавање на проблемот со дозволите за движење низ Србија. Центарот побара поддршка и од народниот правобранител и од *комесарот за еднаквост*. Конечно, по три недели, прашањето за дозволите за движење беше решено не само за личните асистенти, туку и за роднините, пријателите и другите кои им помагаа на лицата со попреченост за време на полицискиот час. Воедно, на иницијатива на невладините организации, Владата ја измени Регулативата за итни мерки, со кои им се дозволува на со дозволите за движење низ Србија. Центарот побара поддршка на лицата

со пречки во развојот да излезат надвор за време на затворањето (Влада на Република Србија, 2020).

Материјална помош

Во рамките на материјалната помош, претставени се иновативни практики во функционирањето на народните кујни, во делењето хуманитарни пакети, како и во програмите за паричен надоместок. Во овој дел е вклучен и пример кој се однесува на ромското население во Општина Лозница, бидејќи е предложен во доменот на хуманитарна помош.

Народни кујни и дистрибуција на хуманитарни пакети

Програмата за народна кујна на Црвениот крст функционираше без прекин за време на вонредната состојба. Голем број локални самоуправи, како пример за иновативна практика, го предложија приспособувањето на народните кујни според кризата.

Непосредно пред воведувањето на вонредната состојба, локалните организации на Црвениот крст добија инструкции и препораки за спроведување на програмата согласно новите околности. Упатството (инструкциите) предвидува дека програмата не треба да се прекинува, туку да се приспособи на локалните околности имајќи го предвид затворањето на постарите лица. Посебен дел од упатството се однесува на мерки за превенција и заштита од вирусот КОВИД-19,

на местото на дистрибуција, но и при делење на оброците до домовите.

Според информациите од Црвениот крст, на старите и на другите загрозени лица во нивните домови им биле делени готвени оброци. Истовремено, за корисниците кои поради оддалеченост или од други причини не можеа да ги земаат оброците секој ден, беа обезбедени пакети со храна за период од една до две недели.

Рамка 8. Иновативна практика – Општина Шабац

По воведувањето на вонредната состојба, Кризниот штаб формираше Работна група за социјална заштита, која предложи корисниците наместо готвени оброци да добиваат пакети со храна кои ги задоволуваат неделните потреби. Беа прифатени и нови баратели, а вкупниот број на корисници беше зголемен за 10 %. Црвениот крст кој ја координираше програмата обезбеди и хигиенски пакети. Корисниците на програмата истакнаа дека редовните посети на волонтери се подеднакво важни, особено за оние кои живеат во самохрани рурални домаќинства.

Во Општина Аранѓеловац, на домашните адреси на старите лица и на лицата со посебни потреби им беа поделени оброци од програмата на народната кујна. Покрај оброците, на овие домаќинства им беа дадени хигиенски пакети финансирани од

локални донатори, а волонтерите доставија и други материјали. Пакети со храна и средства за хигиена беа обезбедени и за пензионерите со ниски пензии и за сиромашните домаќинства. Продлабоченото интервју открива дека практиката на доставување пакети со храна продолжила и по укинувањето на вонредната состојба за семејства со деца со попреченост и за неподвижни стари лица.

Помош и поддршка за ромската популација

Семејствата кои живеат во супстандардни и пренаселени ромски населби во Србија се соочија со посебни тешкотии за време на затворањето. Вообичаените стратегии за справување не беа достапни - сезонската работа во земјоделството и неформалното рециклирање беа невозможни, дознаките од странство беа намалени и програмите за бесплатен оброк во училиштата беа откажани (Матковиќ и Стабс, 2020). Имаше и пријави за дискриминација (Одделение за социјална инклузија и намалување на сиромаштијата на Владата на Република Србија, 2020).¹² Под притисок на невладините организации беа обезбедени цистерни со вода за пиење, а домаќинствата чие снабдување со електрична енергија беше исклучено поради неплатени сметки беа повторно приклучени на системот за снабдување (A11 – Иницијатива за економија и социјална

¹² Повеќе информации исто така се достапни на: <https://www.rcc.int/romaintegration2020/news/335/roma-integration-2020-responses-to-covid-19-outbreak-in-the-western-balkans>

права, 2020) (Канцеларија на Советот на Европа во Белград, 2020). Меѓународните донатори и Владата обезбедија пакети со храна и хигиенски средства.

Рамка 9. Мобилен тим за инклузија на Ромите - град Лозница

Мобилниот тим за вклучување на Ромите имаше особено важна улога за време на вонредната состојба во градот Лозница, обезбедувајќи различни видови помош и поддршка. Покрај делењето хуманитарни пакети, беше обезбедена и психолошка поддршка на семејствата на заболените, како и техничка помош на најсиромашните семејства за да добијат еднаквата или редовна парична социјална помош. Мобилниот тим им помагаше на граѓаните да добијат здравствено осигурување, но и да закажат лекарски прегледи, да започнат со домашно лекување итн. По вонредната состојба, Мобилниот тим работеше на планирање на имунизацијата против грип во ромските населби и организирање патронажни посети со цел да се зголеми опфатот на децата со вакцинација.

Програми за парични бенефиции

Предложените иновативни практики во програмите за парични бенефиции вклучуваат модификации во процесот на аплицирање за време на затворање,

промени во работата на центрите за социјална работа и заложби за идентификување на ранливите групи и поединци.

Како иновативна практика, градот Нови Сад предложи теренски активности - идентификација и заштита на тешко достапни ранливи групи и поединци, вклучително и домаќинства од постари лица, семејства во кои едниот или двајцата партнери останале без работа, деца со родители кои работат во странство, лица без лични документи кои поради тоа се лишени од социјални бенефиции итн. За таа цел се користеа сите достапни бази на податоци (Центри за социјална работа, Црвен крст, евиденција на локалната администрација), беше остварен телефонски контакт со потенцијално ранливи лица, а доколку тоа не беше успешно, беа контактирани соседите или активисти на локалната заедница. Врз основа на прибраните информации, центрите за социјална работа составија списоци на социјално ранливи лица на кои им е потребна хуманитарна или еднаквата финансиска помош. Беше воведена практика за аплицирање за парична помош преку е-пошта и телефон, а активистите на локалната заедница им помогнаа на корисниците да ги пополнат потребните формулари и/или да ги достават до Центарот за социјална работа преку Viber. Бројот на барања за еднаквата помош беше зголемен за речиси 30 %.

При продлабочените интервјуа, особено беше нагласена успешната соработка со активистите на локалната заедница во селата и во оддалечените населени места при идентификацијата на најранливите поединци, бидејќи тоа не беше

вообичасна практика пред воведувањето на вонредната состојба. Вработените во локалниот Центар за социјална работа сметаат дека ваквата практика треба да продолжи.

Испорака, телефонски центри и психолошка поддршка

Поради целосното затворање на постарите лица, испораката на лекови и намирници секако беше еден од најголемите предизвици на локално ниво за време на вонредната состојба. Ваков вид помош бараа и болните, лицата во самоизолација, лицата со попреченост и други ризични групи. Сите локални самоуправи кои учествуваа во истражувањето организираа центри за испорака и повици со цел да ги приберат барањата. Центрите за повици одговараа и на други потреби, вклучително и обезбедување информации и психолошка поддршка.

Во Алексинац, Црвениот крст ангажирал голем број волонтери за испорака на залихите кои ги нарачале домаќинствата кои се состојат од постари лица, како и други загрозувани лица кои се во домашен карантин. Беше изработена и софтверска програма за барања. Центарот за социјална работа формираше телефонски центар, ги избирал корисниците и ги евидентирал нивните нарачки, а општинските служби обезбедиле логистичка поддршка.

Центарот за повици го организираше и градот Зрењанин. Покрај барањата за материјална поддршка и испораки, граѓаните бараа и психолошка поддршка. За да се одговори на овие потреби, беа ангажирани психолози и психотерапевти од градскиот Центар за социјални услуги

„Мост“. При продлабочените интервјуа особено се нагласува дека психолошка поддршка побарале голем број млади луѓе, кои го ценат тоа што советувањето преку телефон или Facebook овозможува анонимност. Обезбедувањето на оваа услуга продолжи и по укинувањето на вонредната состојба и се зголеми бројот на ангажирани психолози и психотерапевти. Финансиските средства ги обезбедиле локалната самоуправа.

Во соработка со Српското психолошко друштво, Црвениот крст организираше обезбедување психосоцијална поддршка за граѓаните, волонтерите и персоналот преку телефон, СМС-услуга (за лица со оштетен слух) и преку бесплатната платформа на интернет „Ајде да разговараме“.¹³ Вработените во Црвениот крст истакнаа дека оваа услуга е иновативна бидејќи им овозможува голема флексибилност на корисниците, ја штити нивната приватност и им дава можност да изберат време и начин на комуникација. Корисниците имаа целосна контрола во однос на нивната анонимност - контактот беше закажан преку е-пошта - како и формата на сесијата (текст, аудио или видеоразговор).

Резиме на иновативни практики

Идеите за обезбедување социјални услуги и материјална поддршка врз основа на иновативни практики за време на вонредната состојба во Србија може да се резимираат на следниот начин:

¹³ <https://razgovarajmo.lekarinfo.com>

Домашна нега:

- Давање совети и информации за корисниците преку телефон
- Електронска регистрација и апликација (барање)
- Обезбедување дозволи за движење за професионални и неформални негуватели
- Вклучување нови корисници, на пример оние кои се регистрирани на листите на чекање
- Зголемување на флексибилноста на услугите во однос на времетраењето на престојот на негувателите
- Воведување попладневни и ноќни смени за време на целосното затворање, така што корисниците со најголеми потреби добиваат посоодветна помош и поддршка
- Прераспределба на работата помеѓу негувателите и волонтерите - префрлање на испораката на залихи на волонтери, така што негувателите можат да се фокусираат на корисниците со највисоки потреби
- Издавање специјални „картички“ на волонтери и негуватели за да можат да го прескокнат чекањето во ред (особено во аптеките)
- Ангажирање невработени медицински сестри за давање домашна нега
- Воспоставување комуникација со локалните здравствени установи (протоколи)

Дневен престој и грижа за деца со попреченост:

Планирање дневни активности врз основа на потребите на корисниците и нивните семејства

Изработка на детални упатства за родителите/старателите доколку децата останат дома

Организација на „услуги за дневен престој на отворено“ за време на затворањето

Поделба на корисниците во групи, нудејќи активности на отворено за секоја група во смени, два или три пати неделно

Преместување на центрите за дневен престој во големи простори кои привремено не се користат (во училиштата за време на празниците или во училишта каде што се следи настава во една смена, во попладневните часови)

Воведување повеќе смени во текот на денот или ротација на корисниците на дневно или неделно ниво

Комуникација со корисниците и родителите/старателите преку Viber, Skype, мобилен телефон, Facebook, email

Доколку дневните центри се затворени, а корисниците остануваат дома:

Комуникација преку платформи - објавување задачи, упатства и други материјали на веб-сајт

Дистрибуција на дидактички материјал и тестови (ако не е можно по електронски пат)

Посети до влезот на домот

Носење на децата на прошетка

Воспоставување мобилна служба за дефектолог во рамки на програмата на центарот за дневен престој.

Услуга за личен асистент за дете:

- Планирање поддршка/помош во согласност со искажаните потреби
- Приспособување на услугата за да може привремено да се обезбеди во

домашни услови односно во домот на детето

- Дефинирање на улогата на личниот придружник на детето во онлајн наставата
- Редифинирање на активностите, вклучително и носење на децата на прошетка
- Меѓусекторска соработка во приспособување на индивидуалните образовни планови и следење на напредокот и постигнувањата на децата
- Воспоставување информативна и психосоцијална поддршка за корисниците на услугите и за директните даватели на услуги

Грижа за бездомниците:

24-часовен пристап до ноќни прифатилишта за бездомници

Привремена пренамена на други достапни места во прифатилишта за бездомници (на пример пензионерски клубови)

Ангажирање волонтери за испорака на храна

Соработка со локалните центри за примарна здравствена заштита за давање медицинска помош во просториите на прифатилиштето за бездомници

Психолошка поддршка и центри за повици:

- Воспоставување центри за повици
- Вклучување психолошка поддршка во работата на центарот за повици
- Ангажирање психолози волонтери
- Обезбедување услуги за психолошка поддршка преку дигитални уреди

Материјална помош:

Програма за флексибилност во народните кујни – испорака на оброци до домовите на постари лица, лица со попреченост, корисници во изолација, заразени лица итн.; испорака на прехранбени намирници наместо готвени оброци; испорака на готвени оброци и сува храна за неколку дена; испорака на оброци неколку пати во текот на денот со цел да се намали бројот на корисници кои се присутни на дистрибутивното место во исто време

Обука и скрининг на волонтери помеѓу двата брана на коронавирсот

Зголемување на материјалната помош од локалниот буџет (еднократна помош, хуманитарни пакети, проширување на програмата за народна кујна)

Поедноставување на процедурите за аплицирање за финансиска помош

Прибирање барања по телефон, е-пошта или дури и со поставување кутии пред центрите за социјална работа

Обезбедување помош на ранливите поединци и семејства за пополнување на апликациите и прибирање документација

Воспоставување соработка за идентификување на најранливите категории меѓу центрите за социјална работа, Црвениот крст, активистите на локалната заедница и невладините организации

Ангажирање волонтери за теренски активности, односно идентификација на ранливи поединци

Дополнителна помош и поддршка на ромските населби - обезбедување цистерни и водоснабдување и дополнителна материјална помош

Воведување софтверска поддршка за социјалните работници кои работат од дома

Голем број иновативни практики треба да се истражат подетално и евентуално да се вклучат во стандардите за услуги или новите процедури во вообичаени околности. Ваквите практики вклучуваат: меѓусекторска соработка во идентификување на ранливите категории; пружање помош при пополнување

барања за финансиска помош и поедноставување на процедурите; електронска регистрација и поднесување барања за сите услуги и парични надоместоци; социообразовна поддршка на корисниците на услуга за личен придружник за дете; воспоставување редовна комуникација со децата со попреченост, привремено непрестојување во установи за дневен престој; испорака на оброци од народна кујна до домовите на постарите лица; воспоставување психолошка поддршка на интернет; проширување на улогата на активистите и волонтерите на локалната заедница.

РЕФЕРЕНЦИ

- A11 – Inicijativa za ekonomska i socijalna prava (2020). Достапно на: <https://www.a11initiative.org/evropski-sud-za-ljudska-prava-uputio-a-11-inicijativu-da-zahteva-od-lokalnih-vlasti-u-beogradu-minimum-uslova-za-zivot-300-roma-u-cukarickoj-sumi/>
- Council of Europe Office in Belgrade (2020). Roma communities, civil society and local institutions from Serbia react in crisis. Достапно на: <https://www.coe.int/en/web/belgrade/-/roma-communities-civil-society-and-local-institutions-from-serbia-react-in-crisis>
- CSP (2020). 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. Достапно на: http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/12/Inovativne_prakse_u_oblasti_socijalne_zastite_na_lokalnom_nivou_Odgovor_na_vanredno_stanje_usled_pandemije_Covid-19.pdf
- European Commission (2013). Guide to social innovation. Достапно на: https://ec.europa.eu/eip/ageing/library/guide-social-innovation_en
- Gradski zavod za javno zdravlje Beograd (2020). Uputstvo za primenu mera u ustanovama za dnevni boravak dece ometene u razvoju. Достапно на: <https://www.zdravlje.org.rs/filesnew/docs/Preporuke-kovid/Preporuke-boravak-dece-ometene-u-razvoju.pdf>
- Matković, G. (2020). Social Safety Nets in Times of the Covid-19 Crisis. Social Inclusion and Poverty Reduction Unit of the Government of the Republic of Serbia. Достапно на: <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/en/social-safety-nets-in-times-of-the-covid-19-crisis-2/>
- Matković G. and Stranjaković, M. (2020). Mapping Social Care Services within the Mandate of Local Governments and Material Support from Local Government Budgets in the Republic of Serbia. Social Inclusion and Poverty Reduction Unit of the Government of

the Republic of Serbia. Достапно на: http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/09/Mapping_social_care_services_and_material_support_within_the_mandate_of_LSG_in_RS.pdf

Matković, G. and Stubbs, P. (2020). Social Protection in the Western Balkans: Responding to the COVID-19 Crisis. Friedrich-Ebert-Stiftung, Достапно на: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/sarajevo/16380.pdf>

Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja (2020). Usluga pomoć u kući tokom vanrednog stanja. Saopštenje. Достапно на: <https://www.minrzs.gov.rs/srb-lat/aktuelnosti/vesti/-----usluga-pomoc-u-kuci-tokom-vanrednog-stanja>

Social Inclusion and Poverty Reduction Unit of the Government of the Republic of Serbia (2020). Online conference. *Poverty during the COVID 19 pandemic and in post-crises period in the Republic of Serbia*. Достапно на: <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/en/sipru-online-conference-on-poverty-during-the-covid-19-pandemic-and-in-post-crises-period-in-the-republic-of-serbia/>

Vlada Republike Srbije (2020). Uredba o merama za vreme vanrednog stanja. Достапно на: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/uredba/2020/31/1/reg>