



BOŠ
БЕОГРАДСКА
ОТВОРЕНА
ШКОЛА

UDRUŽENJE
SVETIONIK



SANDŽAČKI
ODBOR
ZA LJUDSKA
PRAVA



ReAkt



#EY
ЗА ТЕБЕ

ANALIZA SOCIJALNIH USLUGA U NOVOM PAZARU



ANALIZA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE U NOVOM PAZARU

Autori i izdavači:

Sandžački odbor za ljudska prava

Udruženje Reakt

Udruženje Svetionik

Novi Pazar

2024

Izrada ovog istraživanja omogućeno je uz finansijsku pomoć Evropske unije. Za njegovu sadržinu odgovorani su isključivo izdavači i ona nipošto ne odražava stavove Evropske unije.

UVOD	4
O SANDŽAČKOM ODBORU ZA LJUDSKA PRAVA I SLOBODE	5
REČNIK POJMOVA	5
POLOŽAJ SRBIJE U PROCESU PRIDRUŽIVANJA EVROPSKOJ UNIJI	6
LOKALNI KONTEKST	8
STRUKTURA STANOVNIŠTVA NOVOG PAZARA	9
LOKALNI KONTEKST: NOVI PAZAR	12
SISTEM USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE	14
ŠTA SU USLUGE SOCIJALNE ZAŠTITE I KO SU KORISNICI?	15
KORISNICI USLUGA	15
PLURALIZAM PRUŽALACA USLUGA	16
USLUGE SOCIJALNE ZAŠTITE DOSTUPNE U NOVOM PAZARU	17
METODOLOŠKI DEO	18
ANALIZA I ISPITIVANJE STAVOVA GRAĐANA	19
ANALIZA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE	27
DNEVNI BORAVAK ZA DECU SA SMETNJAMA U RAZVOJU I INVALIDITETOM	28
PREDAH USLUGA	31
LIČNI PRATILAC DETETA	33
PERSONALNA ASISTENCIJA	36
DOMSKI SMEŠTAJ ZA ODRASLA I STARA LICA NOVI PAZAR	39
POMOĆ U KUĆI ZA STARA LICA	41
PREDSTAVNICI LOKALNE SAMOUPRAVE I PRUŽAOCI SOCIJALNIH USLUGA	45
ZAKLJUČAK	46
PREPORUKE	47
POPIS REFERENCI	50

UVOD

Socijalne usluge predstavljaju temeljni stub podrške građanima, posebno onima iz marginalizovanih i ranjivih grupa, pružajući im neophodnu pomoć i omogućavajući dostojanstven život. U savremenom društvu, uloga socijalne zaštite je od suštinske važnosti za postizanje socijalne pravde, jednakosti i inkluzije. U tom kontekstu, razvoj i unapređenje socijalnih usluga nisu samo obaveza lokalnih samouprava, već i ključni element u ostvarivanju dugoročnog društvenog blagostanja i stabilnosti. Imajući ovo u vidu, Sandžački odbor za ljudska prava i slobode, u saradnji sa udruženjima Reakt i Svetionik, u okviru projekta pod nazivom „Izrada preporuka i mapiranje potreba socijalne zaštite u Novom Pazaru“ realizovali su istraživanje o socijalnim uslugama u Novom Pazaru. Istraživanje je realizovano u periodu od januara do avgusta 2024. godine.

Osnovni cilj ovog projekta bio je motivisanje organizacija civilnog društva na aktivno učešće u kreiranju politika socijalne zaštite u Novom Pazaru. U istraživanje su uključeni građani, Centar za socijalni rad, lokalna samouprava, organizacije civilnog društva i drugi relevantni akteri. Istraživanje je obuhvatilo mapiranje usluga koje su najpotrebnije građanima, kao i analizu postojećih usluga. Nakon analize, izrađene su preporuke za unapređenje postojećih i implementaciju novih usluga koje su prepoznate kao prioritete. Ove preporuke su predstavljene donosiocima odluka sa ciljem da budu usvojene od strane Grada Novog Pazara i uvrštene u akcioni plan socijalne zaštite. Osim mapiranja i analize postojećih usluga socijalne zaštite, projekat je za cilj imao i podizanje svesti građana i organizacija civilnog društva o aktuelnoj situaciji i mogućnostima putem informativne kampanje. Kampanja je bila usmerena na organizacije civilnog društva i građane, sa akcentom na motivisanje organizacija za aktivno učešće u poboljšanju socijalne zaštite.

Dugoročni cilj projekta je stvaranje održivog i inkluzivnog sistema socijalne zaštite u Novom Pazaru, usklađenog sa evropskim standardima. Preporuke koje proističu iz ovog istraživanja usmerene su na razvijanje novih socijalnih usluga koje bi mogle efikasnije odgovarati na potrebe lokalne zajednice, kao i na jačanje kapaciteta postojećih pružalaca usluga. Takođe, naglašava se važnost uključivanja građana, posebno iz ranjivih grupa, u proces planiranja i implementacije socijalnih usluga, čime bi se osiguralo da one zaista odgovaraju potrebama onih kojima su namenjene. Predložene promene imaju dubok uticaj na reformski proces u kontekstu pristupanja Srbije Evropskoj uniji, olakšavajući proces pregovora u poglavlju 19 i predstavljajući stabilan i funkcionalan sistem socijalne zaštite, što je ključno za pridruživanje Evropskoj uniji.

Sandžački odbor za ljudska prava i slobode, osnovan 1991. godine, predstavlja najstariju nevladinu organizaciju na prostoru Sandžaka. Od samog početka, Sandžački odbor je bio ključno utočište za građane, pružajući podršku i zaštitu u periodima represije, kada su osnovna ljudska prava bila ugrožena. Desetine hiljada korisnika prošlo je kroz Sandžački odbor, koji je postao sinonim za otvorena vrata i pruženu ruku onima kojima je to bilo najpotrebnije.

Danas, Sandžački odbor nastavlja da igra vitalnu ulogu u zajednici, predano radeći na unapređenju položaja marginalizovanih grupa, zaštiti ljudskih prava i borbi protiv svih oblika diskriminacije. Organizacija je realizovala brojne inicijative usmerene prema lokalnoj samoupravi, kako samostalno, tako i u partnerstvu sa drugim organizacijama civilnog društva. Posebno se ističe po projektima usmerenim na unapređenje ljudskih prava u Novom Pazaru i procesima demokratizacije lokalne zajednice.

Jedan od ključnih doprinosa Sandžačkog odbora je podsticanje građana na aktivno učešće u procesu donošenja odluka kroz korišćenje demokratskih mehanizama, kao što su pokretanje građanskih inicijativa, organizovanje zborova i podnošenje peticija. Pored toga, Sandžački odbor deluje na polju tranzicione pravde, pruža podršku medijima, i sprovodi monitoring medijskog izveštavanja tokom predizbornih kampanja, čime doprinosi transparentnosti i odgovornosti u društvu.

Sa bogatim iskustvom i dubokom posvećenošću pravdi i slobodi, Sandžački odbor za ljudska prava i slobode ostaje neizostavan stub podrške i promene u Sandžaku, kontinuirano radeći na izgradnji pravednijeg, demokratskog društva za sve građane.¹

REČNIK POJMOVA

Centar za socijalni rad Institucija polivalentnog tipa osnovana od strane države sa javnim ovlašćenjima u oblasti rešavanja o pravima građana iz oblasti socijalne zaštite, ostarivanja uloge organa starateljstva, preventivnih delatnosti kao i praćenja i proučavanja socijalnih problema. Funkcije centra za socijalni rad uključuju i ostvarivanje socioterapeutskih usluga i tretmana širokog spektra sociopatoloških poremećaja različitih kategorija korisnika.²

Civilno društvo Mreža pravila ponašanja i međusobnih obaveza zasnovana na zajedničkom nizu normi i vrednosti koja deluje u/između institucija, organizacija, socijalnih mreža i pojedinaca, koji su dobrovoljno udruženi u cilju podrške zajedničkim i i pojedinačnim interesima.

Stručni radnik - Stručni radnik je osoba koja je kvalifikovana za obavljanje poslova u određenoj oblasti na osnovu stečenog visokog obrazovanja, relevantnog radnog iskustva i/ili dodatnih sertifikata i obuka. U kontekstu socijalne zaštite, stručni radnik je lice koje ima odgovarajuće obrazovanje i obuku za rad sa korisnicima usluga socijalne zaštite. Ovo može uključivati, ali nije ograničeno na, psihologe, socijalne radnike, pedagoge, defektologe i druge specijaliste koji su osposobljeni za pružanje podrške i usluga korisnicima u skladu sa zakonskim propisima i standardima svoje struke.

Stručni saradnici - Stručni saradnici su lica druge odgovarajuće struke u smislu zakona kojim se uređuje socijalna zaštita, sa stečenim visokim obrazovanjem, na studijama prvog stepena (osnovne akademske

¹ <https://san-odbor.org/>

² Rečnik socijalne zaštite, 2019

studije, osnovne strukovne studije) i studijama drugog stepena (master akademske studije, specijalističke strukovne studije, specijalističke akademske studije), koja obavljaju poslove iz svoje struke u ustanovi socijalne zaštite i kod pružaoca usluga socijalne zaštite što, pored vaspitača i radno-okupacionih terapeuta, uključuje fizioterapeute, više medicinske tehničare, radne terapeute i dr. Stručni saradnici u socijalnoj zaštiti koji obavljaju poslove u neposrednom radu sa korisnicima imaju sertifikat o uspešno završenoj obuci po akreditovanom programu za poslove svoje struke u socijalnoj zaštiti. U pogledu uslova za obavljanje poslova stručnih saradnika zdravstvene struke u socijalnoj zaštiti, primenjuju se propisi kojima se uređuje obavljanje poslova zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika.³

Saradnici - Poslove saradnika obavljaju lica sa stečenim drugim, trećim i četvrtim stepenom stručne sprema, koja se angažuju u neposrednom radu sa korisnicima u ustanovi socijalne zaštite i kod pružaoca usluga socijalne zaštite, i koja su stekla sertifikat o uspešno završenoj obuci po akreditovanom programu za rad na tim poslovima, što uključuje negovatelje, geronto domaćice i radne instruktore⁴.

Pružaoци socijalnih usluga –Vladine, nevladine ili privatne organizacije, ustanove, udruženja ili preduzetnici za koje je utvrđeno da poseduju kapacitet i ispunjavaju standarde za obezbeđivanje usluga socijalne zaštite korisnicima, shodno Zakonu o socijalnoj zaštiti, Pravilniku o bližim uslovima i normativima za pružanje usluga socijalne zaštite, Pravilniku o licenciranju organizacija socijalne zaštite i drugim normativnim aktima.⁵

POLOŽAJ SRBIJE U PROCESU PRIDRUŽIVANJA EVROPSKOJ UNIJI

Srbija je započela pregovore za pristupanje Evropskoj uniji 2014. godine, otvorivši 23 od 35 poglavlja, uključujući i poglavlje 19 koje se tiče socijalne politike i zapošljavanja. Izveštaj Evropske komisije iz 2022. godine ukazuje da nije bilo značajnog napretka u pripremama za Evropski socijalni fond. Nova strategija socijalne zaštite i izmene zakona o socijalnoj zaštiti još uvek se čekaju, a kvalitet i pokrivenost socijalnim uslugama treba da se poboljšaju. Nadzorni i regulatorni mehanizmi, praćenje i evaluacija takođe trebaju biti ojačani. Iako je sistem namenskih transfera uveden 2016. godine, on se još uvek ne sprovodi sistematski i transparentno. Zakonski propisi treba da se usklade sa pravnim aktima EU, kako na nacionalnom, tako i na lokalnom nivou. Zakonodavni okvir u oblasti socijalne i dečije zaštite čine Zakon o socijalnoj zaštiti⁶, Zakon o finansijskoj podršci porodici sa decom⁷ i Porodični zakon .

Zakon o socijalnoj zaštiti (2011) uređuje prava na novčana davanja usmerena na siromašne (novčana socijalna pomoć, jednokratna pomoć) i davanja za osobe sa invaliditetom (dodatak i uvećani dodatak za pomoć i negu drugog lica), usluge socijalne zaštite, ustanove i pružaoce usluga, mehanizme za kontrolu kvaliteta, kao i nadležnosti u osnivanju i finansiranju. Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja je polovinom 2018. godine pripremlilo Nacrt zakona o izmenama i dopunama Zakona o socijalnoj zaštiti koji predviđa brojne izmene koje su usmerene na delotvornij primenu zakonskih rešenja. ⁸ U julu i

³ Pravilnik o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti, 2012, član 21

⁴Pravilnik o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti, 2012, član 22

⁵ Rečnik socijalne zaštite, 2019

⁶ „ Zakon o socijalnoj zaštiti Službeni glasnik RS” br. 24/11.

⁷ Zakon o finansijskoj podršci porodici sa decom („Službeni glasnik RS” br. 16/02. 115/05 i 107/09)

⁸ Zakon o socijalnoj zaštiti (“Službeni glasnik RS” br 24/ 2011)

avgustu 2018. godine sprovedena je javna rasprava o izmenama i dopunama o Nacrtu zakona o izmenama i dopunama Zakona o socijalnoj zaštiti⁹.

Uz Zakon o socijalnoj zaštiti proteklih godina usvojena su i brojna podzakonska akta. Usvojeni su pravilnici o licenciranju pružalaca usluga, o licenciranju stručnih radnika, minimalnim standardima za pružanje usluga socijalne zaštite i drugi. Vlada je u martu 2016. godine usvojila Uredbu o namenskim transferima u socijalnoj zaštiti¹⁰ kojom se utvrđuje visina transfera, kriterijumi za njegovu raspodelu, kao i kriterijumi za učešće JLS. Namenski transferi obezbeđuju dodatna sredstva iz nacionalnog budžeta za finansiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti JLS. Uredbom je precizirano da su sredstva namenjena za usluge socijalne zaštite u manje razvijenim JLS, u opštinama u kojima se nalaze ustanove u procesu transformacije, kao i za finansiranje inovativnih usluga i usluga socijalne zaštite od posebnog značaja za Republiku Srbiju. Uredba navodi da u ovu poslednju grupu spadaju usluge kojima se obezbeđuje podrška očuvanju prirodne porodice i ostanak dece u porodicama, kao i podrška starijim licima od 65 godina u ruralnim sredinama i slabo naseljenim mestima. Pored toga, usvojena je i Uredba o merama socijalne uključenosti korisnika novčane socijalne pomoći¹¹ koja definiše vidove aktivacije korisnika novčane socijalne pomoći, kao što su na primer uključivanje u proces formalnog i neformalnog obrazovanja, zapošljavanje, lečenje i društvenokoristan rad, odnosno rad u lokalnoj zajednici. Po ovoj Uredbi, centar za socijalni rad sa korisnicima zaključuje sporazum koji sadrži aktivnosti i obaveze korisnika, kao i mogućnost umanjenja i prestanka prava na novčanu socijalnu pomoć u slučaju neopravdanog neizvršavanja obaveza. Jedan broj organizacija civilnog društva je podneo inicijativu za ocenu ustavnosti ove uredbe. Pojedini podzakonski akti predviđeni Zakonom još uvek nisu usvojeni.

Zakonom o finansijskoj podršci porodici sa decom (donet 2002. godine i u manjoj meri dopunjen amandmanima 2005, 2009, 2017. i 2018. godine) definišu se novčana davanja sa ciljem zaštite siromašnih porodica sa decom (dečiji dodatak), kao i davanja čiji je cilj usklađivanje rada i roditeljstva i podrška rađanju (naknade zarade za vreme odsustva sa rada povodom rođenja deteta i roditeljski dodatak).

Porodični zakon (usvojen 2005. godine, uz manje izmene i dopune 2011. godine) uređuje brak i odnose u braku i vanbračnoj zajednici, odnose deteta i roditelja, usvojenje, hraniteljstvo, starateljstvo, izdržavanje, imovinske odnose u porodici, zaštitu od nasilja u porodici i dr.

Ostali propisi od značaja za oblast socijalne i dečije zaštite su i Zakon o upotrebi znakovnog jezika¹² i Zakon o kretanju pomoću psa vodiča¹³ (doneti 2015. godine), kao i Zakon o sprečavanju nasilja u porodici¹⁴ (2016) koji iz ugla socijalne zaštite donosi dve značajne promene. Zakon o sprečavanju nasilja u porodici 1) uvodi princip tzv. nulte tolerancije na nasilje i predviđa donošenje hitnih mera, između ostalog udaljevanje od kuće i zabranu kontakta za žrtvom i 2) normira multiresornu saradnju i predviđa da javna tužilaštva, policija i centri za socijalni rad, kao organi nadležni za suzbijanje nasilja, zajednički razmatraju slučajeve i saraduju kroz zajedničko telo – Gruppu za koordinaciju i saradnju.

⁹Javna rasprava o Nacrtu zakona sprovedena je u periodu od 09. jula do 05. avgusta 2018. godine. Tekst Nacrta zakona bio je objavljen na sajtu Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja www.minrzs.gov.rs i Portalu e-uprave www.euprava.gov.rs

¹⁰„Službeni glasnik RS” br. 18/2016.

¹¹„Službeni glasnik RS” br.112/14.

¹²Službeni glasnik RS” br. 38/15

¹³„Službeni glasnik RS” br. 29/15.

¹⁴„Službeni glasnik RS” br. 94/16.

LOKALNI KONTEKST

Grad Novi Pazar nalazi se u jugozapadnom delu Srbije, smešten na raskršću važnih puteva koji vode prema Crnoj Gori, Bosni i Hercegovini, Makedoniji, preko Kosova i Metohije. Teritorija grada prostire se na 742 km² i obuhvata 99 naselja, uključujući jedno gradsko i 98 seoskih naselja. Grad je karakterističan po tri klimatske oblasti: planinskoj, dolinskoj i prelaznoj, i leži na tokovima reka Raške i Jošanice, zajedno sa njihovim pritokama. Novi Pazar je tradicionalno trgovački grad, poznat kao mesto koje spaja istok i zapad. Prepoznat kao preduzetnički, kulturni i univerzitetski centar jugozapadnog dela Srbije. Međutim Grad karakteriše visoka stopa nezaposlenosti, koja prelazi 30%, što značajno utiče na kvalitet života stanovnika i doprinosi visokom stepenu siromaštva u zajednici. Uprkos bogatoj kulturnoj i istorijskoj baštini, Novi Pazar se suočava sa ograničenim ekonomskim prilikama, što dodatno otežava napore lokalne zajednice u postizanju održivog razvoja i poboljšanju životnih uslova. U gradu dominira mala privreda i trgovina, ali nedostatak investicija i adekvatne infrastrukture ograničava potencijal za veći ekonomski rast i otvaranje novih radnih mesta.

Uprkos naporima da se unapredi kvalitet života kroz različite razvojne strategije, lokalna samouprava se suočava sa izazovima u oblasti socijalne zaštite. Strategija održivog razvoja Novog Pazara prepoznaje socijalnu zaštitu kao prioritetnu oblast, sa merama usmerenim na povećanje broja usluga i licenciranje organizacija civilnog društva kao sprovodilaca tih usluga. Ipak, od usvajanja strategije, nije uvedena nijedna nova usluga socijalne zaštite. Razlozi za to uključuju nedostatak finansija i kadrova u Centru za socijalni rad i organizacijama civilnog društva. Pored toga, nedostatak lokalnih strateških dokumenata, kao što su akcioni planovi, dodatno komplikuje sprovođenje usluga. Važan aspekt lokalnog konteksta jeste i uloga koju bi lokalna samouprava mogla i trebala igrati u unapređenju socijalne zaštite. Kako bi se postigao održiv razvoj i unapredile socijalne usluge, neophodno je povećanje budžetskih izdvajanja za ovu oblast, ali i jačanje institucionalnih kapaciteta i transparentnosti u radu. Veća uključenost lokalnih vlasti i saradnja sa organizacijama civilnog društva ključni su za postizanje ovih ciljeva.

Zaključno, lokalni kontekst Novog Pazara, sa svim svojim specifičnostima i izazovima, zahteva sveobuhvatan pristup socijalnoj zaštiti koji će uključiti sve relevantne aktere i obezbediti potrebne resurse za unapređenje kvaliteta života građana. Dokument se stoga fokusira ne samo na mapiranje trenutnog stanja, već i na formulaciju konkretnih preporuka koje bi mogle pomoći u prevazilaženju postojećih prepreka i ostvarivanju dugoročnih ciljeva u oblasti socijalne zaštite.

STRUKTURA STANOVNIŠTVA NOVOG PAZARA

Ograničene ekonomske prilike, posebno u ruralnim delovima grada, dodatno otežavaju napore lokalne zajednice da postigne održivi razvoj. Struktura stanovništva Novog Pazara takođe reflektuje složenost demografskih i socio-ekonomskih faktora koji oblikuju ovaj grad. U narednim tabelama prikazana je struktura stanovništva Novog Pazara.

Tabela 1. Broj stanovnika Novog Pazara po polu

Muškarci	53 229
Žene	53 491
Ukupno	106720

Izvor: Republički zavod za statistiku

Prema podacima koje je objavio Republički zavod za statistiku, na osnovu rezultata poslednjeg popisa održanog 2022. godine ukupan broj stanovnika Novog Pazara iznosi 106 720. Od toga 53 229 čine muškarci a 53 491 žene. U narednoj tabeli prikazan je broj stanovnika po polu i nacionalnoj pripadnosti 5 najzasrupljenijih kategorija).

Tabela 2. Broj stanovnika po polu i nacionalnoj pripadnosti (5 najbrojnijih)

	Bošnjaci	Srbi			Albanci
Muškarci	42 542	7050	906	130	91
Žene	42 662	7092	945	125	109
Ukupno	85 204	14142	1 851	255	200

Izvor: Republički zavod za statistiku

Prema podacima sa popisa realizovanog 2022. godine u Novom Pazaru živi:

- 85 204 Bošnjaka (42 542 muškarca bošnjačke nacionalnosti; 42 662 žene bošnjačke nacionalnosti),
- 14 142 Srba (7 050 muškaraca srpske nacionalnosti; 7 092 žene srpske nacionalnosti);
- 1 851 Muslimana (906 muškaraca muslimanske nacionalnosti; 945 žene muslimanske nacionalnosti),
- 255 Goranaca (130 muškaraca goranske nacionalnosti; 125 žene goranske nacionalnosti),
- 200 Albanaca (91 muškarac albanske nacionalnosti; 109 žene albanske nacionalnosti).

U narednoj tabeli prikazan je broj stanovnika u odnosu na pol, nacionalnost i mesto stanovanja.

Tabela 3. Broj stanovnika po polu, nacionalnosti i mestu stanovanja (gradsko područje i ostala područja)

	Bošnjaci		Srbi		Muslimani		Goranci		Albanci	
	Grad	Ostalo	Grad	Ostalo	Grad	Ostalo	Grad	Ostalo	Grad	Ostalo
Muškarci	30125	12417	2858	4192	431	475	117	13	82	9
Žene	30559	12103	3209	3883	482	463	118	7	76	33
Ukupno	60684	24520	6067	8705	913	938	235	20	158	42

Izvor: Republički zavod za statistiku

Što se tiče teritorijalne raspoređenosti stanovnika po polu i nacionalnosti veći broj Bošnjaka živi u gradskom području nego na ostalim područjima, tj. 60 684 živi u gradu i to 30 125 muškaraca 30 559 žena dok na ostalom području živi 24 520 Bošnjaka i to 12 417 muškaraca i 12 103 žene. Za razliku od bošnjačkog stanovništva veći broj stanovnika srpske nacionalnosti naseljava ostala područja nego gradsko područje. U gradskom području živi 6 067 Srba od čega je 2 858 muškog pola i 3 209 ženskog pola dok u ostalim područjima živi 8 075 stanovnika srpske nacionalnosti; od čega je 4 192 muškog pola i 3 883 ženskog pola. 913 Muslimana živi na području grada; 431 muškarac i 482 žene dok njih 938 naseljava ostala područja i to 475 muškaraca i 463 žene. Većina stanovnika gorananske i albanske nacionalnosti živi u gradskom području; 235 Goranaca (117 muškaraca i 118 žena) i 158 Albanaca (82 muškarca i 76 žena). Znatno mali broj živi na ostalim područjima; 20 Goranaca (13 muškaraca i 7 žena) i 42 Albanca (9 muškaraca i 33 žene).

U narednim tabelama proikazan je broj stanovnika po starosnoj kategoriji.

Tabela 4. Broj stanovnika Novog Pazara po polu po starosnim kategorijama (od 0 –49 godina)

	0-4	05-Sep	Oct-14	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-40
M	4 122	3 798	3 859	4 225	3 767	3 679	3 804	3 744	3 512	3 427
Ž	3 706	3 579	3 579	3 992	3 725	3 623	3 756	3 641	3 572	3 550
Ukupno	7 828	7 377	7 438	8 217	7 492	7 302	7 560	7 385	7 084	6 977

Izvor:Republički zavod za statistiku

Tabela 5. Broj stanovnika Novog Pazara po polu po starosnim kategorijama (od 50 –85 i više)

	50–54	55–59	60–64	65–69	70–74	75–79	80–84	85 i više
M	3 174	3 045	2 938	2 503	1 803	975	572	282
Ž	3 442	3 259	3 132	2 741	1 909	1 199	695	391
Ukupno	6 616	6 304	6 070	5 244	3 712	2 174	1 267	673

Izvor:Republički zavod za statistiku

Najveći broj stanovnika Novog Pazara ima od 15 – 19 godina (4 225 muškog pola i 3 992 ženskog pola), dok je najmanje stanovnika od 85 i više godina; 673 stanovnika (391 žena i 282 muškaraca). Prosečna starost stanovništva je 36,342. Prosečna starost stanovnika muškog pola je 35,59 a ženskog stanovništva je 37,08.

U tabeli 6. prikazan je broj stanovnika Novog Pazara prema statusu invaliditeta, polu, starosti i tipu naselja:

Tabela 6. Broj stanovnika Novog Pazara prema statusu invaliditeta, polu, starosti i tipu naselja

			<i>Stanovništvo staro 2 i više godina prema statusu invaliditeta, polu, starosti i tipu naselja</i>		
			<i>Period- 2022</i>		
			<i>Osobe sa invaliditetom</i>		
<i>Teritorija</i>	<i>Tip naselja</i>	<i>Starosne grupe</i>			
NOVI PAZAR	Ukupno	<i>Ukupno</i>	2224	996	1228
		<i>Ispod 15 god</i>	76	53	23
		<i>15-19</i>	38	26	12
		<i>20-29</i>	84	53	31
		<i>30-49</i>	211	117	94
		<i>50-59</i>	271	130	141
		<i>60-64</i>	232	101	131
		<i>65 i više</i>	1312	516	796
	Gradska naselja	<i>Ukupno</i>	1525	685	840
		<i>Ispod 15 god</i>	56	40	16
		<i>15-19</i>	27	17	10
		<i>20-29</i>	56	33	23
		<i>30-49</i>	149	81	68
		<i>50-59</i>	186	93	93
		<i>60-64</i>	161	72	89
		<i>65 i više</i>	890	349	541
	Ostala	<i>Ukupno</i>	699	311	388
		<i>Ispod 15 god</i>	20	13	7
		<i>15-19</i>	11	9	2
		<i>20-29</i>	28	20	8
		<i>30-49</i>	62	36	26
		<i>50-59</i>	85	37	48
		<i>60-64</i>	71	29	42
		<i>65 i više</i>	422	167	255

Izvor: Republički zavod za statistiku

U Novom Pazaru 2022. godine bilo je registrovano 2224 osobe sa invaliditetom, od toga 996 muške osobe i 1228 žena sa invaliditetom. Najveći broj njih pripada kategoriji od 65 i više godina, njih 1312, u gradskim naseljima živi ukupno njih 1525, dok u ostalim živi njih 69.

Strategija održivog razvoja Novog Pazara iz 2017. godine ističe socijalnu zaštitu kao prioritetnu oblast, sa merama usmerenim na povećanje broja usluga i organizacija koje će se licencirati kao sprovodioci tih usluga. Od dana donošenja Strategije, nije uvedena nijedna nova usluga socijalne zaštite. Razlozi za to uključuju nedostatak finansija i nedovoljan broj kadrova u Centru za socijalni rad i organizacijama civilnog društva. Nedostaju i lokalna strateška dokumenta koja se odnose na socijalnu zaštitu poput strategija, akcionog plana i slično, kao i analiza postojećih usluga i kriterijuma za njihovo sprovođenje. Transparentni izveštaji o načinu i kvalitetu pružanja socijalnih usluga takođe nedostaju. Planirano je uvođenje 10 novih usluga i licenciranje 6 organizacija civilnog društva, a trenutno se u Novom Pazaru sprovodi 6 usluga socijalne zaštite. Postojeće usluge socijalne zaštite sprovode Centar za socijalni rad i dve organizacije civilnog društva licencirane za pružanje usluga socijalne zaštite: Udruženje za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim osobama Tahir Taša Delić i Udruženje psihologa Novi Pazar.

Dokumenta grada Novog Pazara vezana za usluge socijalne zaštite koja su bile na snazi u skorijoj prošlosti su:

- Strategija socijalne zaštite koja je istekla 2009. godine.
- Strategija i akcioni plan za poboljšavanje položaja Romske populacije 2017-2021
- Akcioni plan za unapređenje položaja osoba sa invaliditetom u gradu Novom Pazaru 2017-2021

Aktuelni dokument koji se odnosi na socijalnu zaštitu je Plan održivog razvoja grada Novog Pazara izrađen 2021. godine. Modul 11 ovog dokumenta odnosi se na socijalnu i dečiju zaštitu. U nastavku su ciljevi i aktivnosti koji se odnose na usluge socijalne zaštite.¹⁵

Tabela 7. Predlog strateških ciljeva i mera grada Novog Pazara (modul 11)

Posebni cilj 1	Sistem socijalne zaštite unapređuje dobrobit i socijalnu uključenosti i aktivizam ranjivih i drugih građana	
Aktivnosti	Pokazatelji	
	Polazna vr.	Ciljna vr.
Uvesti nedostajuće usluge socijalne zaštite i dečije zaštite i usluge podrške roditeljstvu	7 dostupnih usluga u oblasti socijalne zaštite i dečije zaštite i usluga podrške roditeljstvu	Uvesti 10 novih usluga socijalne zaštite i dečije zaštite uključujući i uslugu podrške roditeljstvu
Pružaoци licenciranih usluga socijalne zaštite kontinuirano obezbeđuju aktivnosti usluge građanima koji imaju potrebu za uslugom	241 korisnika dnevnih usluga 3 korisnika usluga podrške za samostalni život 530 korisnika savetodavno terapijskih i socioedukativnih usluga	500 korisnika dnevnih usluga 15 korisnika usluge podrške za samostalan život 2000 korisnika savetodavno terapijskih i socioedukativnih usluga
Informisanje građana o uslugama socijalne zaštite	5000 građana neposredno informisano o uslugama	10000 građana neposredno informisano o uslugama

¹⁵ Nacrt strategije socijalne zaštite grada Novog Pazara, 2021

Aktiviranje i uključivanje građana, uključujući povratnike iz readmisije i Roma u kreiranje i razvoj potrebnih usluga socijalne zaštite	20 građana, Roma/povratnika uključeno u aktivnosti	50 građana, Roma/povratnika uključeno u planiranje i razvoj potrebnih usluga s.zaštite
<i>Posebni cilj 2</i>	<i>Omogućiti smanjenje siromaštva i zadovoljavanje osnovnih potreba građana</i>	
Aktivnosti	Pokazatelji	
	Polazna vr.	Ciljna vr.
Obezbeđivanje adekvatnog stanovanja za korisnike koji izlaze iz sistema socijalne zaštite	/	Obezbeđena tri stana
<i>Posebni cilj 3</i>	<i>Razvijen normativni, institucionalni, organizacioni i finansijski okvir za obezbeđivanje integrisane socijalne zaštite</i>	
Aktivnosti	Pokazatelji	
	Polazna vr.	Ciljna vr.
Obezbediti potreban broj stručnih radnika koje zapošljava JLS u centru za socijalni rad	18	12 novo zapošljenih
Uspostavljanje funkcionalne baze podataka o korisnicima i pružanju usluga	Ne postoji jedinstvena baza o korisnicima usluga	Formirana baza o korisnicima

Izvor:Republički zavod za statistiku

SISTEM USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

Aktuelni zakon o socijalnoj zaštiti je usvojen u martu 2011. Zakonskim rešenjima, pored ostalog, podstiče se proces deinstitucionalizacije, odnosno proces inkluzije i zaštita posebno ugroženih grupa u najmanje restriktivnom okruženju, promovišu se usluge u zajednici i promena položaja korisnika usluga.

Zakonom je uspostavljen novi koncept razvoja socijalne zaštite u čijem su fokusu usluge socijalne zaštite, promenjen položaj korisnika kao aktivnog učesnika u svim procesima koji se tiču njega i njegovog najboljeg interesa i mogućnost učešća različitih pružaoca usluga socijalne zaštite u pružanju usluga. Zakonom o socijalnoj zaštiti postavljen je sistem usluga koji čine:

- Usluge procene i planiranja: procena stanja, potreba, snaga i rizika korisnika i drugih značajnih osoba u okruženju korisnika;
- Dnevne usluge u zajednici: dnevni boravak; pomoć u kući; svratište i druge usluge koje podržavaju boravak korisnika u porodici i neposrednom okruženju;
- Usluge podrške za samostalan život: stanovanje uz podršku; personalna asistencija; obuka za samostalni život i druge vrste podrške neophodne za aktivno učešće korisnika u zajednici;
- Savetodavno terapijske i socijalno edukativne usluge: intenzivne usluge podrške porodici u situaciji krize; savetovanje i obuka roditelja, hranitelja i usvojitelja; održavanje porodičnih odnosa i ponovno ujedinjenje porodice; savetovanje i podrška u slučajevima nasilja; porodična terapija; medijacija; SOS telefoni; aktivacija i druge savetodavne i edukativne usluge i aktivnosti;
- Usluge smeštaja: smeštaj u srodničku, hraniteljsku ili drugu porodicu za odrasle i starije; domski smeštaj; smeštaj u prihvatilište i druge vrste smeštaja.¹⁶

Nadležnost u osnivanju i finansiranju usluga socijalne zaštite podeljena je na nadležnost Republike Srbije, Autonomne pokrajine i lokalne samouprave. U okviru ove podele usluge socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave su:

- Dnevne usluge u zajednici: dnevni boravak, pomoć u kući; svratište i druge usluge koje podržavaju boravak korisnika u porodici ili neposrednom okruženju.
- Usluge podrške za samostalan život: stanovanje uz podršku, personalna asistencija, obuka za samostalan život i druge vrste podrške neophodne za aktivno učešće korisnika u društvu.
- Savetodavno terapijske i socijalno edukativne usluge: intenzivne usluge podrške porodici koja je u krizi, savetovanje i podrška roditelja, hranitelja i usvojitelja; podrška porodici koja se stara o svom detetu ili odraslom članu porodice sa smetnjama u razvoju; održavanje porodičnih odnosa i ponovo spajanje porodice; savetovanje i podrška u slučajevima nasilja; porodična terapija; medijacija; SOS telefoni; aktivacija i druge savetodavne i edukativne usluge i aktivnosti.
- Usluge smeštaja (prihvatilište i druge vrste smeštaja): smeštaj u srodničku, hraniteljsku ili drugu porodicu za odrasle i starije; domski smeštaj; smeštaj u prihvatilište i druge vrste smeštaja.

¹⁶ Zakon o socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik RS“, broj 24/2022)

Ovim je definisano preuzimanje odgovornosti lokalne samouprave za ostvarivanje prava i zadovoljavanje potreba građana u oblasti socijalne zaštite, kroz razvoj usluga u zajednici. Usluge socijalne zaštite za koje je nadležna lokalna samouprava najčešće se označavaju kao usluge socijalne zaštite u zajednici.¹⁷

Uslugama socijalne zaštite u zajednici zadovoljavaju se prava korisnika na život u prirodnom okruženju, optimalni razvoj potencijala i integracija u socijalno okruženje, za razliku od usluga koje po nadležnosti pripadaju centralnom nivou vlasti, koje su uglavnom u grupi usluga kojima se obezbeđuje trajniji smeštaj u institucije i korisnik izdvaja iz svog prirodnog okruženja.¹⁸

ŠTA SU USLUGE SOCIJALNE ZAŠTITE I KO SU KORISNICI?

Prema zakonskoj definiciji usluge socijalne zaštite su “aktivnosti pružanja podrške i pomoći pojedincu i porodici radi poboljšanja, odnosno očuvanja kvaliteta života, otklanjanja ili ublažavanja rizika nepovoljnih životnih okolnosti, kao i stvaranje mogućnosti da samostalno žive u društvu“. Bliže odrednice usluga, u smislu svrhe i sadržaja usluge i korisnika određenih usluga, daje Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite.

Generalno, cilj ili svrha svih usluga koje se pružaju u lokalnoj zajednici je zadovoljavanje potreba korisnika u njihovom prirodnom okruženju, kako bi se preveniralo korišćenje usluga u restriktivnom okruženju (domski smeštaj). Ovaj cilj se, u zavisnosti od korisničke grupe, ostvaruje putem različitih aktivnosti, koje se kreću od očuvanja postojećih potencijala do razvijanja nedostajućih znanja i veština koje omogućavaju uspešniju integraciju korisnika u lokalnu zajednicu.¹⁹

KORISNICI USLUGA

Korisnik prava ili usluga socijalne zaštite jeste pojedinac, odnosno porodica koja se suočava s preprekama u zadovoljavanju potreba, usled čega ne može da dostigne ili da održi kvalitet života ili koja nema dovoljno sredstava za podmirenje osnovnih životnih potreba, a ne može da ih ostvari svojim radom, prihodom od imovine ili iz drugih izvora.

Maloletno lice (u daljem tekstu: dete) i punoletno lice do navršениh 26 godina života (u daljem tekstu: mlada osoba, mladi, odnosno omladina) jeste korisnik u smislu stava 1. ovog člana, kada mu je usled porodičnih i drugih životnih okolnosti, ugroženo zdravlje, bezbednost i razvoj, odnosno ako je izvesno da bez podrške sistema socijalne zaštite ne može da dostigne optimalni nivo razvoja, a naročito:

- ako je bez roditeljskog staranja ili u riziku od gubitka roditeljskog staranja;
- ako njegov roditelj, staratelj ili drugo lice koje se o njemu neposredno stara nije u stanju da se o njemu stara bez podrške sistema socijalne zaštite, usled zdravstvenih razloga, mentalnog oboljenja, intelektualnih teškoća ili nepovoljnih socio-ekonomskih okolnosti;
- ako ima smetnje u razvoju (telesne, intelektualne, mentalne, senzorne, govorno-jezičke, socio-emocionalne, višestruke), a njegove potrebe za negom i materijalnom sigurnošću prevazilaze mogućnosti porodice;

¹⁷ Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite ("Sl. glasnik RS", br. 42/2013, 89/2018 i 73/2019)

¹⁸ Strategija socijalne zaštite u Republici Srbiji za period od 2019. do 2025.

¹⁹ Zakon o socijalnoj zaštiti, član 5

- ako je u sukobu sa roditeljima, starateljem i zajednicom i ako svojim ponašanjem ugrožava sebe i okolinu;
- ako se suočava s teškoćama zbog zloupotrebe alkohola, droga ili drugih opojnih sredstava;
- ako postoji opasnost da će postati žrtva ili ako jeste žrtva zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja i eksploatacije, odnosno ako su mu fizičko, psihičko ili emocionalno blagostanje i razvoj ugroženi delovanjem ili propustima roditelja, staratelja ili druge osobe koja se o njemu neposredno stara;
- ako je žrtva trgovine ljudima;
- ako je strani državljanin odnosno lice bez državljanstva, bez pratnje;
- ako se njegovi roditelji spore oko načina vršenja roditeljskog prava;
- ako ima druge potrebe za korišćenjem socijalne zaštite;

Punoletno lice od navršenih 26 do navršenih 65 godina (u daljem tekstu: odrasli) i punoletno lice starije od 65 godina (u daljem tekstu: stariji korisnik) jeste korisnik u smislu stava 1. ovog člana, kada je njegovo blagostanje, bezbednost i produktivan život u društvu ugrožen rizicima usled starosti, invaliditeta, bolesti, porodičnih i drugih životnih okolnosti, a naročito:

- ako ima telesne, intelektualne, senzorne ili mentalne teškoće ili teškoće u komunikaciji, i kada se, usled društvenih ili drugih prepreka, susreće s funkcionalnim ograničenjima u jednoj ili više oblasti života;
- ako postoji opasnost da će postati žrtva ili ako jeste žrtva samozanemarivanja, zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici;
- ako se suočava s teškoćama zbog poremećenih odnosa u porodici, zavisnosti od alkohola, droga ili drugih opojnih sredstava ili zbog drugih oblika društveno neprihvatljivog ponašanja i drugih uzroka;
- ako je žrtva trgovine ljudima;
- ako je strani državljanin i lice bez državljanstva u potrebi za socijalnom zaštitom;
- ako ima potrebe za domskim smeštajem i druge potrebe za korišćenjem socijalne zaštite.²⁰

PLURALIZAM PRUŽALACA USLUGA

Zakon o socijalnoj zaštiti omogućio je da pružaoci usluga socijalne zaštite mogu biti iz javnog, privatnog ili civilnog sektora. Zakon o socijalnoj zaštiti određuje da se usluge socijalne zaštite, u situacijama kada za njima postoji potreba a ne mogu ih obezbediti ustanove socijalne zaštite koje je osnovala Republika Srbija, Autonomna pokrajina, odnosno jedinica lokalne samouprave, nabavljaju od pružaoca usluga socijalne zaštite, kroz postupak javne nabavke usluga socijalne zaštite.

Ovim je otvorena mogućnost da organizacije civilnog društva, koje imaju nameru da pružaju usluge socijalne zaštite, dobiju status ovlašćenog pružaoca usluge socijalne zaštite, ukoliko imaju licencu za pružanje usluge i u okviru javne nabavke sklope ugovor sa naručiocem o pružanju usluge.

Organizacije civilnog društva koje imaju nameru da pružaju usluge socijalne zaštite dakle treba da budu spremne da obezbede uslove za sticanje licence za pružanje usluge socijalne zaštite, sa jedne strane, a sa druge strane da u okviru lokalne samouprave, ukoliko se opredele za pružanje usluga u zajednici za koje je nadležna lokalna samouprava, lobiraju i uvere lokalnu samoupravu da je usluga potrebna i da je treba nabaviti u postupku javne nabavke.

²⁰ "Sl. glasnik RS", br. 89/2018

USLUGE SOCIJALNE ZAŠTITE DOSTUPNE U NOVOM PAZARU

Na osnovu člana 32. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, broj 129/07 i 83/2014, 101/2016 i 47/2018), člana 9. i člana 209. Zakona o socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik RS“, broj 24/2011), na osnovu člana 42. Statuta grada Novog Pazara („Službeni list grada Novog Pazara“, br. 8/2017), Skupština grada Novog Pazara, na sednici održanoj 11. marta 2019. godine, donela je Odluku o pravima i uslugama socijalne zaštite grada Novog Pazara. Usluge koje se utvrđuju ovom odlukom, u skladu sa mogućnostima i stvarnim potrebama su: 1.Dnevne usluge (dnevni boravak, pomoć i njega u kući), 2.Usluge smještaja, 3.Savetodavno-terapeutske i socijalno-edukativne usluge, 4.Socijalno stanovanje u zaštićenim uslovima, 5. Usluge podrške za samostalan život, 6.Usluge za mlade, 7.Druge usluge. Za svaku od navedenih usluga, Grad vrši izbor pružaoca usluga i utvrđuje konkretne uslove za organizovanje i realizaciju usluga.

U Novom Pazaru trenutno je dostupno 6 usluga socijalne zaštite:

- 1) Dnevni boravak za decu smetnjama u razvoju i invaliditetom;
- 2) Lični pratilac deteta;
- 3) Personalna asistencija;
- 4) Predah usluga;
- 5) Pomoć u kući za stara lica;
- 6) Domski smeštaj za stara lica.²¹

U nastavku su informacije o samim uslugama i načinima na koji se iste sprovode u Novom Pazaru. Informacije o načinu sprovođenja dobijene su u razgovoru sa licima zaduženim za koordinaciju uslugama.

²¹ „Službeni list grada Novog Pazara“, br. 8/2017

METODOLOŠKI DEO

Istraživanje koje su sproveli “Sandžački odbor za zaštitu ljudskih prava i sloboda” u partnerstvu sa udruženjem “Reakt”, uz saradnju sa udruženjem “Svetionik,” ima za cilj da pruži dubinski uvid u trenutne usluge socijalne zaštite u Novom Pazaru. Ovaj projekat se fokusira na sveobuhvatno mapiranje dostupnih usluga, analizu njihove realizacije, i procenu stepena informisanosti građana o ovim uslugama. Kroz detaljnu evaluaciju, istraživanje nastoji da identifikuje postojeće izazove i mogućnosti za unapređenje, pružajući osnovu za razvoj efektivnijih politika i usluga socijalne zaštite koje će bolje odgovoriti na potrebe lokalne zajednice.

METODE ISTRAŽIVANJA

Kako bismo ostvarili ciljeve istraživanja, primenili smo kvalitativne i kvantitativne metode prikupljanja podataka:

1. **Desk istraživanje** je bilo usmereno na prikupljanje i analizu podataka iz različitih izvora kao što su prethodne studije, izveštaji, statistički podaci, i publikacije relevantnih institucija. Ovaj metod je omogućio detaljan pregled postojećih socijalnih usluga, zakonskih okvira, političkih dokumenata i strateških planova na lokalnom i nacionalnom nivou. Desk istraživanje je takođe uključivalo analizu medijskih izveštaja i dostupnih online resursa kako bi se stekao uvid u javnu percepciju i medijsku pokrivenost tema vezanih za socijalnu zaštitu.
2. **Anketiranje građana:** Anketiranjem reprezentativnog uzorka građana Novog Pazara prikupljeni su podaci o nivou informisanosti o postojećim uslugama socijalne zaštite kao i mišljenje o postojećim uslugama ali i predlozi za nove i unapređenje postojećih usluga. Anketiranje je obavljeno deljenjem upitnika na društvenim mrežama i anketiranjem građana uživo na uličnim akcijama. U cilju prikupljanja podataka organizovano je anketiranje 230 građana Novog Pazara, intervjui sa 31 korisnika usluga socijalne zaštite ili roditelja/staratelja i intervjui sa pružaocima usluga i donosiocima odluka.
3. **Intervjui sa ključnim akterima:**
 - **Intervjui sa pružaocima usluga:** Obavljeno je šest sastanaka sa relevantnim akterima i to: sa direktorom Centra za socijalni rad, upravnikom Doma za stare, bivšim i sadašnjim većnikom za socijalnu zaštitu u Novom Pazaru, upravnicom Gerentološke službe, sastanak sa predstavnicima Udruženja za pomoć mentalno nedovoljno razvijenih lica “Tahir Taša Delić”, sa predstavnicima Udruženja psihologa Novi Pazar kao i predstavnicama udruženja “Merhamet”. Tom prilikom korišćeni su polustrukturirani intervjui. Ovi intervjui su omogućili dubinski uvid u trenutne prakse, izazove sa kojima se suočavaju pružaoci usluga, i perspektive o unapređenju sistema socijalne zaštite.
 - **Intervjui sa korisnicima usluga:** U cilju razumevanja iskustava korisnika, obavljani su intervjui sa osobama koje koriste usluge socijalne zaštite. Fokus je bio na njihovom zadovoljstvu pruženim uslugama, dostupnosti, benefitima usluga i barijerama u pristupu. Takođe smo želeli da istražimo koliko su korisnici usluga upoznati sa samom uslugom; šta ona obuhvata, kako je tačno definisana, koja su njihova prava i na koji način mogu u potpunosti iskoristiti njen kapacitet.

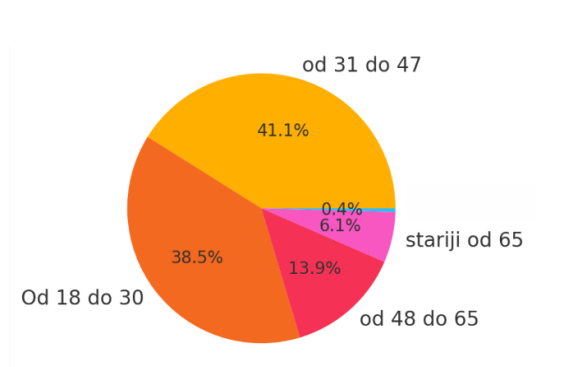
ANALIZA I ISPITIVANJE STAVOVA GRAĐANA

Prikupljeni podaci su analizirani korišćenjem kombinacije kvalitativnih i kvantitativnih analiza. Kvalitativni podaci iz intervjua su tematski kodirani i analizirani kako bi se identifikovali ključni obrasci i uvidi. U cilju ispitivanja stavova i stepena informisanosti građana Novog Pazara o uslugama socijalne zaštite realizovano je anketiranje građana. U anketiranju je učestvovalo 230 građana. 40 građana je učestvovalo u uličnoj akciji i anketirano uživo dok je 190 građana popunilo online anketu deljenu na društvenim mrežama nosioca projekta i partnera. U nastavku je prikazana struktura uzorka i odgovori ispitanika.

STRUKTURA UZORKA OBUHVAĆENOG ANKETIRANJEM

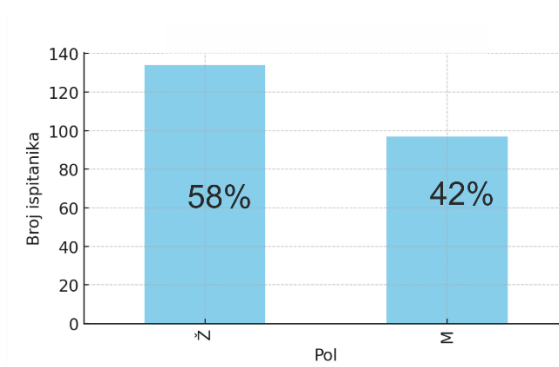
Grafikon 2.

Uzorak u odnosu na godine starosti



Grafikon 3.

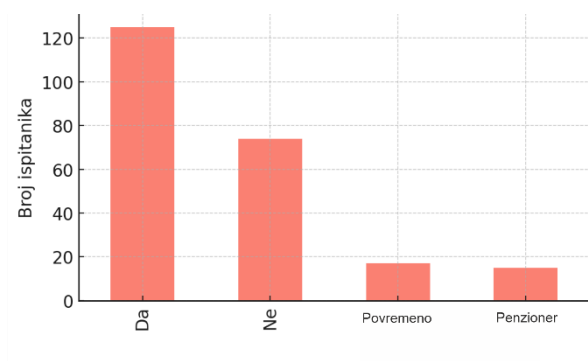
Uzorak u odnosu na pol



Kada je reč o starosnoj strukturi učesnika (grafikon 2.), raspoređeni su na sledeći način: 38,5% je bilo u starosnoj grupi od 18 do 30 godina, 41,1% je bilo u grupi od 31 do 47 godina, 13,9% je bilo u grupi od 48 do 65 godina, dok su ostatak činili učesnici stariji od 65 godina. Oko 58% uzorka činile su žene, dok su 42% činili muškarci (grafikon 2.).

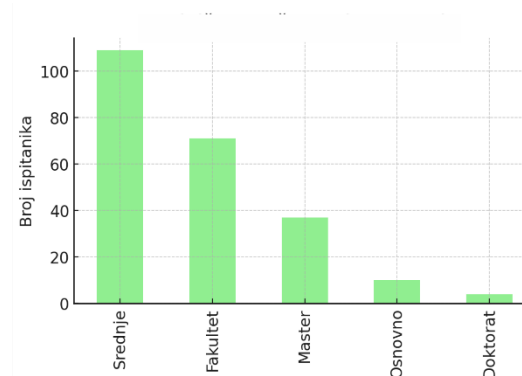
Grafikon 4.

Uzorak u odnosu na zaposlenje



Grafikon 5.

Uzorak u odnosu na obrazovanje

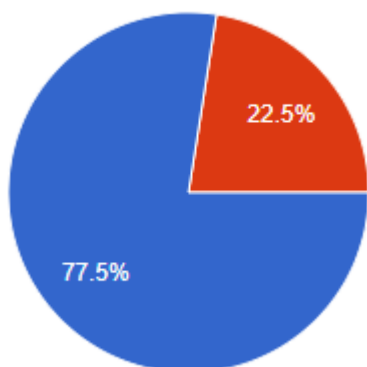


Najveći broj učesnika, njih 47,2%, ima srednje obrazovanje. Slede 30,7% učesnika sa završenim fakultetom, dok 16% ispitanika poseduju master diplomu. Preostali učesnici imaju osnovno ili doktorsko obrazovanje (grafikon 5.). Najveći procenat učesnika, odnosno 54,1%, je zaposleno i nalazi se u radnom odnosu. Nezaposlenih je 32%, dok preostali deo čine penzioneri i osobe koje povremeno rade (grafik 4.).

Odgovori ispitanika

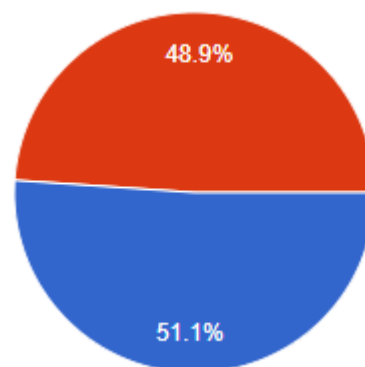
Grafikon 6.

Da li ste vi ili neko koga znate korisnik neke usluge zaštite?



Grafikon 7.

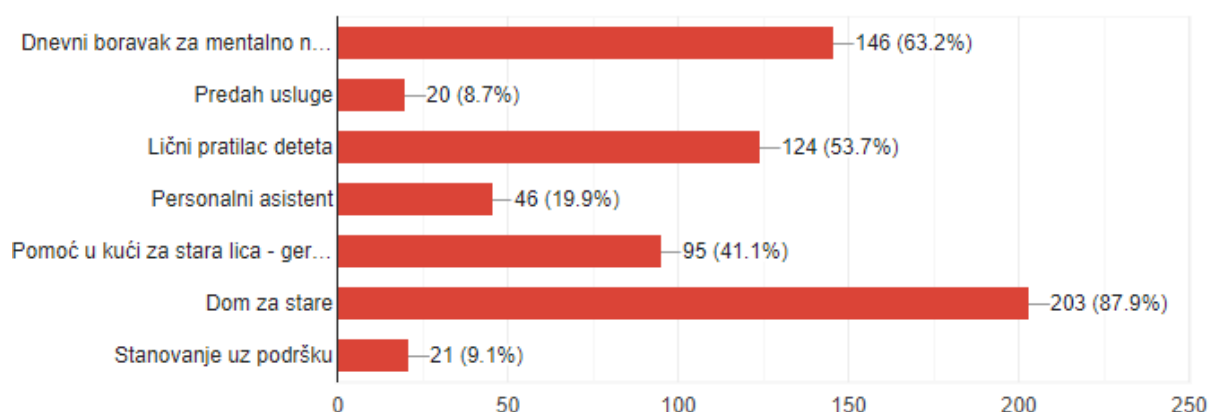
Da li ste čuli za termin korisnik usluge socijalne "socijalne zaštite" ?



51,1% učesnika ankete koristi neku uslugu socijalne zaštite, dok preostalih 48,9% ne koristi nijednu uslugu socijalne zaštite (grafikon 7.). Ukupno 77,5% učesnika je čulo za termin "socijalne usluge," dok 22,5% nije upoznato s tim pojmom (grafikon 6.).

Grafikon 8.

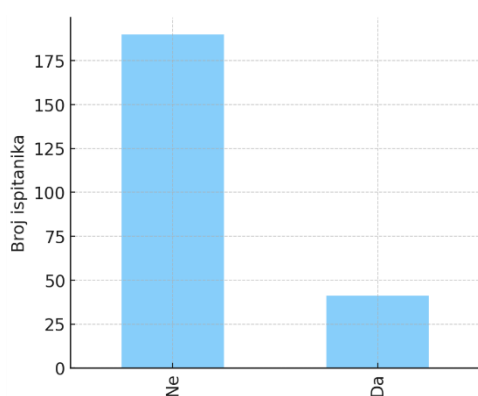
Da li znate koje sve usluge socijalne zaštite postoje u Novom Pazaru (možete označiti više polja)



Anketa ukazuju na relativnu informisanost ispitanika (grafikon 8.) u odnosu na usluge socijalne zaštite. Prepoznaje se različiti stepen informisanosti imajući na umu o kojoj usluzi je reč, pa tako procenat ispitanika koji su upoznati sa uslugom varira od 8.7% kada je reč o usluzi Predah smeštaja, do 87.9% kada je reč o usluzi Dorskog smeštaja.

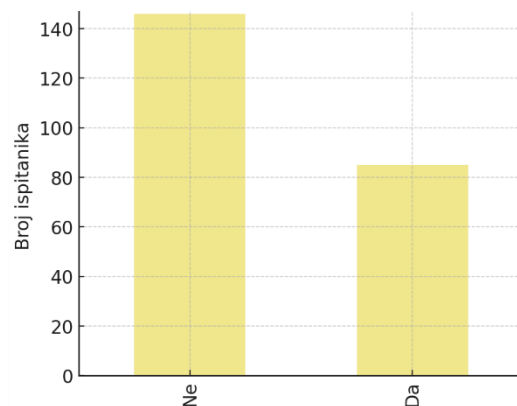
Grafikon 9.

Da li imate neophodne informacije o uslugama soc. zaštite, ko ih pruža i kako se sprovode?



Grafikon 10.

Da li znate gde se mogu dobiti informacije o uslugama socijalne zaštite u Vašem gradu?

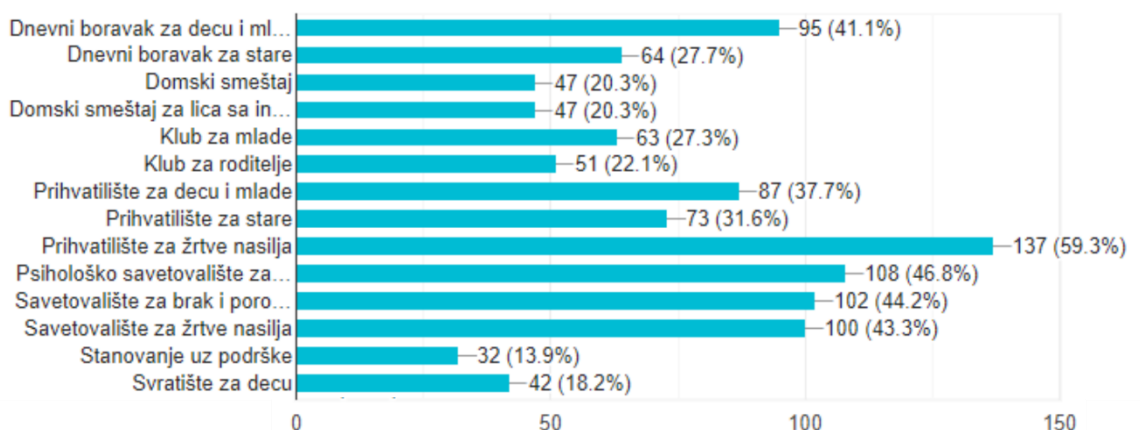


Na pitanje "**Da li znate ko pruža usluge socijalne zaštite?**", 64,1% učesnika je odgovorilo da to čini centar za socijalni rad, 1,7% je navelo udruženja građana, dok je 34,2% učesnika odabralo odgovor "oboje."

Grafikon 11.

Koje usluge su po Vašem mišljenju prioritetne za uvođenje u našem gradu

(zaokružiti dve):



Anketirani građani su najviše istakli **potrebu za uvođenjem** (grafikon 11.) prihvatilišta za žrtve nasilja, psihološkog savetovališta za mlade, i savetovališta za brak i porodicu kao prioritetne usluge za naš grad. Pored toga, značajan broj ispitanika prepoznaje važnost otvaranja dnevnog boravka i prihvatilišta za decu i mlade. Pored toga, izrazili su interesovanje za uvođenje dnevnog boravka za stare, kluba za mlade, kluba za roditelje, domskog smeštaja, i domskog smeštaja za lica sa invaliditetom. Postoji i značajna potreba za svratištem za decu i stanovanjem uz podršku.

Građanima je takođe bilo ponuđeno da identifikuju i izdvoje ključne grupe koje smatraju najugroženijima i najpotrebnijima za socijalnu zaštitu u zajednici. Na osnovu njihovih odgovora, ističu se sledeće kategorije:

Starije osobe: Najveći broj odgovora ukazuje na to da su starije osobe prepoznate kao najpotrebnija grupa za socijalnu zaštitu. Učesnici su često naglašavali potrebe starijih osoba, posebno onih koji su sami, nemaju adekvatnu podršku, ili su u lošijem socio-ekonomskom položaju. Odgovori kao što su "starijim osobama," "starijima koji nemaju nikoga da brine o njima," i "starijim građanima" ukazuju na jasnu potrebu za podrškom i uslugama koje mogu poboljšati kvalitet života ove populacije.

Deca: Deca su takođe često pomenuta, s posebnim naglaskom na decu sa smetnjama u razvoju, decu bez roditelja, i decu sa problemima ponašanja. Odgovori poput "deci sa smetnjama u razvoju," "deca bez roditelja," i "deci sa problemima ponašanja" pokazuju da postoji značajna potreba za specifičnim uslugama i podrškom koja može pomoći ovoj grupi u prevazilaženju njihovih izazova i poboljšanju njihovog razvoja.

Mladi: Mladi su prepoznati kao jedna od ključnih kategorija kojoj je neophodna dodatna pomoć i podrška u različitim aspektima života. Poseban fokus stavljen je na potrebu za podrškom u očuvanju mentalnog zdravlja, što uključuje dostupnost psiholoških usluga, prevenciju stresa i anksioznosti, kao i razvijanje emocionalne otpornosti. Takođe, mladi su izrazili potrebu za smernicama prilikom odabira karijere, uključujući podršku u obrazovanju, savetovanju o izboru zanimanja i pomoći u pronalaženju prvog zaposlenja. Pored toga, naglašena je važnost stvaranja prostora i prilika za lični razvoj, socijalizaciju i aktivno učešće u društvenim aktivnostima, kako bi se osnažila njihova uloga u društvu i unapredio kvalitet života mladih generacija.

Žrtve nasilja: Žrtve nasilja su takođe prepoznate kao ključna grupa kojoj je potrebna dodatna podrška. Učesnici su ukazivali na potrebu za posebnim uslugama za žrtve nasilja, uključujući nasilje u porodici.

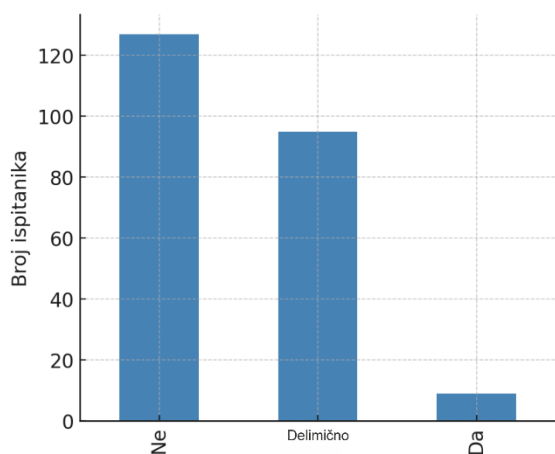
Odgovori kao što su "žrtve nasilja," "žrtve porodičnog nasilja," i "žrtve nasilja u porodici" sugerišu da je neophodno pružiti dodatnu pomoć i zaštitu ovoj grupi kako bi se osigurala njihova sigurnost i podrška.

Osobe sa smetnjama u razvoju i invaliditetom: Ova grupa je takođe značajno prepoznata u odgovorima. Učesnici su spominjali potrebu za podrškom osobama sa smetnjama u razvoju i osobama sa intelektualnim i fizičkim invaliditetom. Odgovori kao što su "osobe sa smetnjama u razvoju," "osobe sa intelektualnim smetnjama," i "romska deca" ukazuju na potrebu za specijalizovanim uslugama koje će adresirati specifične potrebe ove populacije.

Socijalno ugrožene grupe: Postoji i prepoznata potreba za podrškom socijalno ugroženim grupama, uključujući porodice sa niskim primanjima, samohrane roditelje, i druge materijalno ugrožene osobe. Odgovori poput "socijalno ugroženim porodicama," "materijalno ugroženim grupama," i "samohrane majke" pokazuju da je potrebno obezbediti dodatnu pomoć kako bi se poboljšali uslovi života i osigurala osnovna materijalna pomoć za ove grupe.

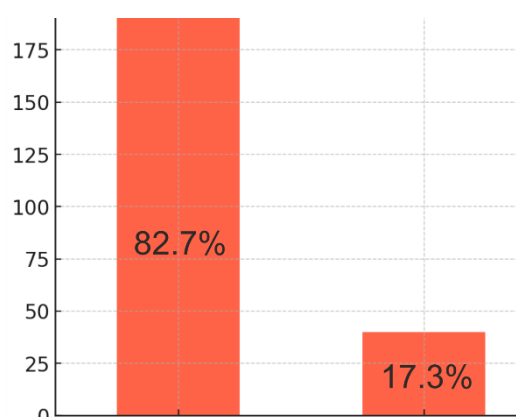
Grafikon 12.

Da li mislite da su ljudi vašem okruženju upoznati sa socijalnim uslugama koje su im na raspolaganju?



Grafikon 13.

Da li znate kako da ostvarite pravo Na usluge socijalne zaštite?



Na pitanje "Da li mislite da su ljudi u vašem okruženju upoznati sa socijalnim uslugama koje su im na raspolaganju" (grafikon 12.) 55% učesnika je odgovorilo da nisu, dok je 41,1% odgovorilo da su delimično upoznati. Preostali deo učesnika smatra da su ljudi u njihovom okruženju potpuno upoznati sa dostupnim socijalnim uslugama. Čak 82,7% ispitanika ne zna kako da ostvari pravo na usluge socijalne zaštite, dok samo njih 17,3% je upoznato sa tim kako ostvariti ovo pravo (grafikon 13.).

Na pitanje u anketi koji su najčešći problemi sa kojima se građani suočavaju pri pokušajima da zadovolje svoje osnovne potrebe su:

Nedovoljna informisanost: Najveći broj odgovora ukazuje na to da je nedovoljna informisanost ključni problem. Građani često ne znaju kako da zadovolje svoje osnovne potrebe, koje usluge su dostupne, niti koja su njihova prava. Odgovori kao što su "loša informisanost," "neinformisanost," "nedostatak informacija," i "ne znaju kome da se obrate" jasno pokazuju da je neadekvatna obaveštenost o mogućnostima i pravima značajna prepreka.

Kompleksna administracija: Problemi sa administrativnim procedurama su takođe česti. Odgovori poput "previše papirologije," "komplikovana administracija," i "obimna dokumentacija" sugerišu da složeni i birokratski procesi otežavaju pristup uslugama i ostvarivanje prava.

Finansijski problemi: Finansijski problemi predstavljaju značajnu prepreku za zadovoljenje osnovnih potreba. Odgovori kao što su "nedostatak novca," "finansijski kolaps," i "mala primanja" ukazuju na to da nedovoljna finansijska sredstva otežavaju pristup i korišćenje usluga.

Nedostatak edukacije: Nedostatak edukacije o dostupnim uslugama i pravima je takođe često pominjan. Odgovori kao što su "nedostatak edukacije," "neznanje o pravima," i "neadekvatna edukacija" pokazuju da građani nisu dovoljno obavešteni o tome kako da koriste dostupne resurse i usluge.

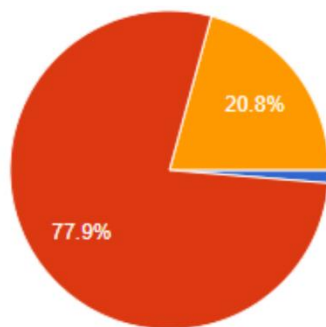
Nepotpuna ili netačna Informacija: Mnogi odgovori ukazuju na probleme sa netačnim ili nepotpunim informacijama. Odgovori poput "nedostatak tačnih informacija," "pogrešne informacije," i "neadekvatne informacije" sugerišu da problemi sa informacijama dodatno komplikuju situaciju.

Nepristupačnost i neljubaznost: Problemi sa pristupom službama i neljubaznost osoblja su takođe istaknuti. Odgovori poput "nepristupačnost službenika," "neljubaznost," i "nerazumevanje od strane radnika" ukazuju na to da loša komunikacija i ponašanje službenika mogu otežati pristup uslugama.

Socijalna i kulturna prepreka: Određeni odgovori ukazuju na socijalne i kulturne prepreke, kao što su "osuda okoline," "strah od kritike," i "nebriga društva." Ove prepreke mogu dodatno otežati traženje pomoći i pristup uslugama.

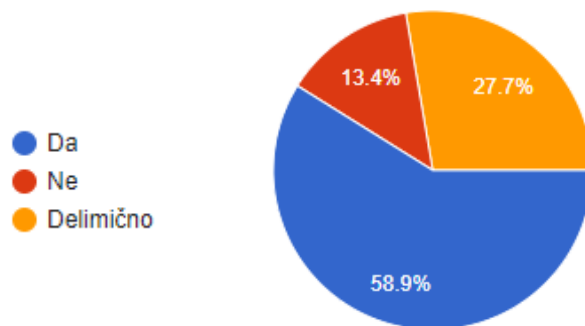
Grafikon 14.

Da li mislite da su socijalne usluge u N. Pazaru dovoljno promovisane?



Grafikon 15.

Da li osećate da postoji stigma za korišćenje soc.usluga?

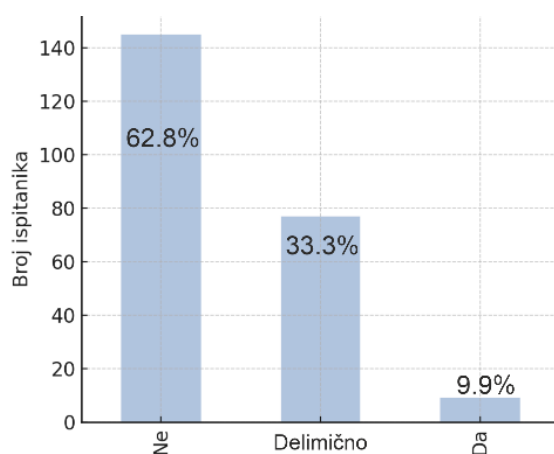


Prema mišljenju učesnika, 77,9% smatra da usluge socijalne zaštite nisu dovoljno promovisane (grafikon 14.). Dok 58,9% građana smatra da postoji stigma koja ljudima otežava prijavljivanje za korišćenje usluga socijalne zaštite, jer se boje da će biti stigmatizovani (grafikon 15.).

Oko 6.9% ispitanike je zadovoljno transparentnošću u radu socijalnih službi i udruženja koje pružaju usluge socijalne zaštite, dok 50.1% je izjavila da nisu zadovoljni a njih 42% su delimično zadovoljni. Na pitanje o tome da li bi uvođenje novih tehnologija moglo poboljšati dostupnost i kvalitet socijalnih usluga, 78,4% učesnika odgovorilo je potvrdno.

Grafikon 16.

Da li smatrate da lokalna samouprava dovoljno investira u socijalne usluge?

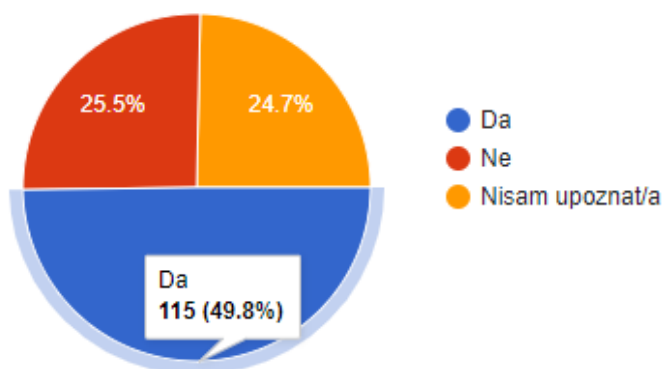


Kada je reč o investiranju lokalne samouprave u usluge socijalne zaštite, 62,8% učesnika smatra da ulaganja nisu dovoljna. 33,3% je izrazilo mišljenje da su ulaganja delimična, dok preostali deo učesnika veruje da lokalna samouprava ulaže adekvatno (grafikon 16.).

Većina učesnika, odnosno preko 94%, smatra da postoji potreba za većom edukacijom građana o socijalnim uslugama ali isto toliko njih smatra da bi organizacije civilnog društva trebale da se više usmere na pružanje ovih usluga.

Grafikon 17.

Da li je broj korisnika kojima se pružaju usluge u skladu sa potrebama?



Prema anketi, svaki drugi ispitanik smatra da je neophodno proširiti kapacitete, s obzirom na to da trenutni broj korisnika koji primaju usluge nije usklađen sa stvarnim potrebama. S druge strane, 24,7% ispitanika izjavilo je da nije dovoljno informisano o ovom pitanju, dok 25,5% smatra da proširenje kapaciteta nije potrebno.

Na poslednje pitanje u anketi, kako se mogu unaprediti postojeće usluge socijalne zaštite, odgovori učesnika ankete, jasno izdvajaju ključne teme i trendove koji odražavaju njihove stavove o prioritetima za unapređenje sistema socijalne zaštite. Prvo, istaknuta je značajna potreba za većom edukacijom i transparentnošću. Učesnici su često naglašavali važnost edukacije građana o dostupnim uslugama kroz škole, medije, i radionice, kao i obuku i profesionalni razvoj socijalnih radnika. Pored toga, velika pažnja je posvećena pitanju resursa i kapaciteta, gde su mnogi učesnici sugerisali povećanje budžeta za socijalnu zaštitu i angažovanje dodatnog kadra, kako bi se osiguralo adekvatno funkcionisanje i proširenje postojećih institucija. Transparentnost i kontrola rada socijalnih službi takođe su bile česte teme, s posebnim naglaskom na potrebu za većom transparentnošću u radu i jasnom prezentacijom usluga, kao i na povećanu kontrolu i nadzor kako bi se smanjile zloupotrebe.

Što se tiče pristupa i usluga, učesnici su ukazali na potrebu za pojednostavljenjem administrativnih procedura i prilagođavanjem usluga specifičnim potrebama korisnika. Takođe je naglašena važnost bolje koordinacije između socijalnih službi, nevladinih organizacija i lokalnih vlasti, uz predloge za kreiranje jedinstvenog registra korisnika i usluga. Specifične preporuke građana uključuju promociju socijalnih usluga putem medija i društvenih mreža, kao i smanjenje korupcije i nepotističkih praksi u dodeljivanju socijalnih davanja. Sve ove preporuke ukazuju na jasne prioritete: potrebu za većom edukacijom i transparentnošću, povećanjem resursa i kapaciteta, te jačanjem kontrole i koordinacije u radu socijalnih službi.

ANALIZA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

U cilju dobijanja informacija o načinu realizacije usluga socijalne zaštite koje se pružaju u Novom Pazaru, obavljeni su intervjui sa po šest korisnika usluga: domski smeštaj za stara lica, pomoć u kući za stara lica (gerontološka služba), dnevni boravak za osobe sa smetnjama u razvoju i invaliditetom, usluga predaha, i lični pratilac deteta. Takođe, obavljen je intervju sa majkom korisnice usluge personalnog asistenta. U nastavku su prikazane interpretacije odgovora na nekoliko ključnih tačaka.

Istraživanje sprovedeno u Novom Pazaru obuhvatilo je detaljne intervjue sa korisnicima i pružaocima socijalnih usluga s ciljem razumevanja njihovih iskustava, zadovoljstva, izazova sa kojima se suočavaju, kao i potreba za budućim unapređenjem ovih usluga. Intervjui su omogućili dublji uvid u efikasnost trenutnog sistema socijalne zaštite, kao i u specifične prepreke koje korisnici i pružaoci usluga identifikuju u svakodnevnoj praksi.

Na osnovu sprovedenog istraživanja u Novom Pazaru, koje je obuhvatilo intervjue sa korisnicima i pružaocima socijalnih usluga, moguće je dalje razmatrati kako ovi uvidi mogu biti iskorišćeni za poboljšanje socijalne zaštite. Detaljna analiza intervjua otkriva ne samo stepen zadovoljstva uslugama, već i konkretne probleme sa kojima se korisnici suočavaju u svakodnevnom životu, kao i izazove s kojima se pružaoci usluga bore u svom radu.

Na osnovu prikupljenih informacija, lokalne vlasti i organizacije mogu razviti ciljane strategije koje će adresirati specifične potrebe korisnika. Krajnji cilj svih ovih strategija treba da bude razvoj održivog sistema koji može da se prilagodi promenljivim potrebama svojih korisnika i da efikasno odgovori na društvene promene. To uključuje kontinuirano praćenje i evaluaciju efikasnosti pruženih usluga, kao i fleksibilnost u uvođenju novih usluga ili prilagođavanju postojećih u skladu sa stvarnim potrebama korisnika.

DNEVNI BORAVAK ZA DECU SA SMETNJAMA U RAZVOJU I INVALIDITETOM

OPIS USLUGE DEFINISANE ZAKONOM I PRAVLNIKOM O SOCIJALNOJ ZAŠTITI

Usluga Dnevnog boravka obezbeđuje se deci, mladima i odraslima sa telesnim invaliditetom, odnosno intelektualnim teškoćama, koji imaju potrebu za dnevnom negom i nadzorom, i podrškom u održanju i razvijanju potencijala, na način koji ne ometa njihovo školovanje²².

Svrha usluge dnevnog boravka ogleda se u unapređenju kvaliteta života korisnika u vlastitoj socijalnoj sredini kroz održavanje i razvijanje socijalnih psiholoških i fizičkih funkcija i veština, kako bi se u što većoj meri osposobili za samostalan život. Uslugom dnevnog boravka realizuje se pozitivno i konstruktivno iskustvo boravka izvan porodice, a članovima porodice omogućuje se slobodno vreme za bavljenje radnim i drugim aktivnostima.

Usluge dnevnog boravka dostupne su:

- deci i mladima sa telesnim invaliditetom, odnosno intelektualnim smetnjama, koji imaju potrebu za dnevnom negom i nadzorom i podrškom u održavanju i razvijanju potencijala na način koji ne ometa njihovo školovanje;
- odraslima sa telesnim invaliditetom, odnosno intelektualnim poteškoćama, koji imaju potrebu za dnevnom negom i nadzorom i podrškom u održavanju i razvijanju potencijala.
- deci i mladima koji su u sukobu sa zakonom, roditeljima, školom ili zajednicom, na način koji ne ometa njihovo školovanje ili odlazak na posao.
- odraslim ili starim licima kojima je potrebna dnevna nega i nadzor.²³

U sklopu usluge korisnicima su dostupni prevoz, smeštaj, ishrana, vaspitno obrazovni rad, korektivni rad, radni tretman, kulturno zabavne i rekreativne aktivnosti, nadzor i podrška u bezbednim i strukturisanom okruženju. Takođe, u okviru usluge pružaju se socijalne, zdravstvene, edukativne i usluge podrške i pomoći u aktivnostima svakodnevnog života. Usluga se pruža najmanje osam sati dnevno, pet dana u nedelji.

OPIS USLUGE I NAČIN NA KOJI SE REALIZUJE U NOVOM PAZARU

Uslugu dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju u Novom Pazaru obezbeđuje lokalna samouprava a pruža Udruženje za pomoć mentalno nedovoljno razvijenih osoba "Tahir Taša Delić".

Na osnovu člana 46. i 47. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS", br. 129/07, 83/14 - dr. zakon, 101/16 - dr. zakon i 47/18), člana 66. Statuta Grada Novog Pazara („Službeni list Grada Novog Pazara", broj 6/19) i Slana 67. Poslovnika Gradskog veća Grada Novog Pazara („Službeni list Grada Novog Pazara", broj 1/15), Gradsko veće Grada Novog Pazara, na sednici održanoj 25. decembra 2020. godine, donosi odluku o korišćenju usluga dnevnog boravka za decu sa smetnjama u razvoju i invaliditetom. Usluge Dnevnog boravka za decu predškolskog uzrasta u razvojnoj i redovnoj grupi (pod uslovom da su korisnici dečjeg dodatka) su besplatne. Usluge Dnevnog boravka za decu i mlade uzrasta do 18 godina i mlade od 18 do 25 godina su besplatne. Sredstva za realizaciju usluge obezbeđuju se u budžetu Grada i iz drugih

²² Vodič za ostvarivanje prava osoba sa invaliditetom i smetnjama u razvoju, 2023

²³ Zakon o socijalnoj zaštiti, 2011

izvora. Prenos sredstava iz budžeta Grada vrši se mesečno, po zahtevu pružaoca usluge uz prateću dokumentaciju. Pružalac usluga o realizaciji usluga izveštava šestomesečno Grad i Centar.

Ova usluga socijalne zaštite u Novom Pazaru prvi put je implementirana 2012. godine. Od samog početka implementiranja uslugu pruža Udruženje za pomoć mentalno nedovoljno razvijenih osoba "Tahir Taša Delić". Uslugu koriste sve starosne kategorije, od dece do starih. U razgovoru sa sekretarkom ovog udruženja dobili smo informacije da trenutno ova usluga broji 72 korisnika. Na listi čekanja je 12 osoba sa potpunom dokumentacijom. U proseku svake sedmice minimum 2 roditelja dolaze da informišu o ovoj usluzi kako bi videli da li ista odgovara potrebama njihove dece. Korisnici su podeljeni na 7 grupa prema kalendarskom uzrastu. Grupe su heterogene po pitanju razvojnih poteškoća i dijagnoza. U grupama je otprilike oko 10 korisnika.

Dnevni boravak počinje sa radom u 7.30h. Prijem dece je do 8h a odlazak do 15.30h. Sve aktivnosti dnevnog boravka se odvijaju u skladu sa pravilnikom pružanja usluge. Pored redovnih aktivnosti u dnevnom boravku u Novom Pazaru postoji i senzorna soba i neurofidbek aparat koji se koristi u radu sa decom i mladima sa smetnjama u razvoju. Nakon prijema korisnika vrši se procena i opservacija deteta nakon čega se dete raspoređuje u odgovarajuću grupu. Period adaptacije traje u zavisnosti od stanja deteta. Nakon 3 meseca od uključivanja deteta u uslugu radi se IPP (Individulani plan podrška). Izrađuju se mesečni i tromesečni planovi.

Radi sticanja svojstva korisnika usluge dnevnog boravka podnosi se zahtev Centru za socijalni rad u Novom Pazaru sa pratećom dokumentacijom i mišljenjem interresorne komisije. Voditelj slučaja zatim vrši procenu potreba korisnika, donosi rešenje o priznavanju prava na uslugu i izdaje uput za korišćenje usluge. Sa uputom korisnik odlazi kod nadležnog pružaoca usluge kako bi se usluga i realizovala.

Potrebna dokumentacija:

- Izvod iz matične knjige rođenih;
- Očitana lična karta roditelja/staratelja;
- Medicinska dokumentacija;
- Nalaz i mišljenje Komisije za procenu potreba za pružanjem dodatne obrazovne, zdravstvene ili socijalne podrške detetu/učeniku;
- Mišljenje izabranog lekara da je dete/učenik zdravo za boravak u grupi.²⁴

INTERVJU SA KORISNICIMA I PRUŽAOCIMA USLUGE

U cilju prikupljanja informacija o načinu sprovođenja usluge Dnevni boravak za osobe sa smetnjama u razvoju, koju sprovodi Udruženje za MNRO "Tahir Taša Delić", sprovedeni su intervjui sa predstavnicima ovog udruženja, roditeljima, starateljima i samim korisnicima ove usluge. Ove informacije pružaju uvid u različite aspekte pružanja usluge, uključujući informisanje, apliciranje, realizaciju, i efekat na korisnike i njihove porodice. Roditelji su na različite načine saznali za postojanje ove usluge. Najveći broj njih je informisan od strane defektologa, dok su drugi dobijali informacije preko Centra za socijalni rad, razvojnih savetovališta i stručnjaka iz Beograda, kao i putem prijatelja i okruženja. Svi ispitanici su aplicirali za uslugu preko Centra za socijalni rad i interresorne komisije.

Usluga zahteva plaćanje 10% od ukupne nege, a prijem dece odvija se svakodnevno od 07.30 do 15.00h. Tokom dana deca učestvuju u različitim aktivnostima, uključujući radionice koje su osmišljene za njihov

²⁴ Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluge socijalne zaštite, član 69

razvoj. Usluga je dostupna tokom cele godine, osim u vreme praznika i kolektivnih odmora. Na ulaznim vratima svake prostorije jasno je naznačen raspored aktivnosti za grupu koja boravi u toj prostoriji. Dok su neki roditelji detaljno upoznati sa aktivnostima, drugi se oslanjaju na poverenje u stručni kadar i ne žele da se mešaju u rad zaposlenih. Roditelji su izrazili zadovoljstvo uslugom, ističući da su "mirniji i spokojniji" zahvaljujući podršci koju pruža. Uočavaju se poboljšanja u socijalizaciji dece, a roditelji su posebno zadovoljni radom osoblja. Takođe su istakli da deca pozitivno reaguju na dnevni boravak i da im odgovara dinamika rada. Usluga je značajna ne samo za decu, već i za njihove porodice, omogućavajući roditeljima da se posvete svojim svakodnevnim obavezama, uz osećaj sigurnosti da su njihova deca u dobrim rukama.

Svi ispitanici su potvrdili postojanje mesečnog plana rada sa decom, koji se kreira u skladu sa trenutnim potrebama svakog deteta. Roditelji smatraju da su sve aktivnosti od značaja, pri čemu posebno ističu fizioterapeutske tretmane, radno osposobljavanje, i druženje sa drugom decom. Osim toga, socijalizacija, osamostaljivanje i higijena su ključni aspekti na koje se plan fokusira. Kada je reč o poznavanju drugih usluga socijalne zaštite, većina ispitanika nije bila upoznata sa njihovim postojanjem. Nekoliko njih je pomenulo uslugu pomoći u kući za decu, koja je ranije postojala ali je ukinuta, kao i uslugu ličnog pratioca deteta koju njihova deca takođe koriste. Informacije o postojećim uslugama socijalne zaštite roditelji najčešće dobijaju od prijatelja i rodbine.

Poteškoće sa kojima se roditelji suočavaju uključuju ostvarivanje prava na tuđu negu i pomoć, finansijske probleme, nedostatak pravilnika rada u Centru za socijalni rad, i nedostatak jasnih informacija. Kao izazove, roditelji navode da im je sve teže da kontrolišu decu kako ona postaju snažnija, te da im je potrebna dodatna podrška, uključujući logopedске tretmane i finansijsku pomoć za skupo lečenje. Roditelji su takođe izrazili potrebu za dodatnim aktivnostima, kao što su češća putovanja ili ekskurzije za decu, povećanje kvaliteta rada i adekvatna plata za zaposlene. Istakli su potrebu za plivanjem, dodatnim logopedskim uslugama, fizikalnom terapijom, i mogućnostima za zapošljavanje mladih i odraslih sa smetnjama u razvoju.

U razgovoru sa sekretarkom ovog udruženja, saznali smo da trenutno u okviru usluge radi 32 osobe, što predstavlja minimum potreban za dobijanje licence. Prema proceni predsednice udruženja, optimalan broj zaposlenih trebalo bi da bude 44, kako bi se usluga mogla pružati na adekvatan i kvalitetan način. Od postojećih 32 zaposlenih, 7 su stručni radnici, 9 su negovateljice, dok preostali deo čine pomoćni radnici, uključujući fizioterapeute, radne terapeute, higijeničare, domare i kuvare.

Finansiranje usluge ostvaruje se kroz različite izvore, uključujući projektno finansiranje, namenski transferi, rebalans budžeta, 10% participacije od tuđe nege i pomoći, kao i donacije. Ipak, predstavnici udruženja za MNRO „Tahir Taša Delić“ ističu da se najčešće suočavaju sa ozbiljnim finansijskim poteškoćama, koje značajno otežavaju rad organizacije. Posebno naglašavaju da trenutni broj zaposlenih jedva zadovoljava minimalne zahteve za licenciranje, a predlažu da, po uzoru na Kraljevo, država preuzme finansiranje ove usluge kako bi se osiguralo njeno održivo funkcionisanje. Takođe, ističu potrebu za poboljšanjem statusa zaposlenih u sistemu socijalne zaštite, čime bi se obezbedili bolji uslovi rada i unapredila kvaliteta usluga koje pružaju.

Predlozi za unapređenje uključuju uvođenje usluge stanovanja uz podršku, obezbeđivanje usluge gde korisnik može ostati 7 do 10 dana u specifičnim situacijama, organizaciju druženja sa decom, i poboljšanje uslova rada za zaposlene u sistemu socijalne zaštite, posebno za one u dnevnom boravku. Tokom intervjuja uočeno je da je veliki broj korisnika socijalnih usluga mladih osoba, ali da ne postoji adekvatno radno angažovanje ili aktivnosti koje bi ih pripremile za tržište rada. Takođe je primećen određen broj korisnika koji su na spisku korisnika, ali nisu redovni u korišćenju usluga, što povećava broj osoba na listi čekanja. Mnogi korisnici koriste i uslugu ličnog pratioca pored dnevnog boravka.

PREDAH USLUGA

OPIS USLUGE DEFINISANE ZAKONOM I PRAVILNIKOM O SOCILANOJ ZAŠTITI

Svrha predah smeštaja je kratkoročni i povremeni smeštaj deteta sa smetnjama u razvoju, koji se obezbeđuje kao dnevni, vikend ili višednevni smeštaj, čime se pruža podrška kako detetu tako i porodici deteta, u održavanju i poboljšanju kvaliteta njihovog života s ciljem ostanka deteta u porodici. Predah smeštajem obezbeđuje se kratkoročna i povremena nega deci i mladima sa smetnjama u razvoju, unapređuju se i razvijaju veštine samostalnog života, stvaraju se mogućnosti za uključivanje u zajednicu, kao i za razvijanje, očuvanje i unapređenje snaga porodice. Usluga predah smeštaja pruža se najduže 45 dana u toku kalendarske godine, s tim što može trajati najduže 20 dana u kontinuitetu, deci i mladima sa smetnjama u razvoju uzrasta od pet do 26 godina života i odraslim i starijim licima sa smetnjama u funkcionisanju, i to:

1. sa intelektualnim i mentalnim teškoćama ili teškoćama u psihičkom funkcionisanju i autizmom;
2. sa višestrukim smetnjama u razvoju, odnosno funkcionisanju;
3. sa senzornim invaliditetom;
4. sa fizičkim invaliditetom.²⁵

OPIS USLUGE I NAČIN NA KOJI SE REALIZUJE U NOVOM PAZARU

U Novom Pazaru ovu uslugu obezbeđuje Udruženje za pomoć mentalno nedovoljno razvijenih osoba "Tahir Taša Delić". Ova usluga pruža se od 2016. godine i još uvek je u procesu licenciranja. Za sada uslugu koristi 20 korisnika. Usluga se sprovodi tako što roditelj/staratelj dovede dete u petak od 15.00h i uzima dete ili u subotu ili u nedelju. Za razliku od usluge Dnevni boravak ova usluga je fleksibilnija i može se dolazak i odlazak korisnika može se prilagođavati potrebama klijenata. Za potrebe realizacije ove usluge angažovani su sledeći zaposleni: 1 stručni radnik 4 negovatelja. Stručni radnik i negovateljice moraju posedovati potvrde o završenoj akreditovanoj obuci za negovateljice. Ovo udruženje sprovodi i usluge psihosocijalnog osnaživanja roditelja u vidu mesečnih sastanaka roditelja koje vodi stručni radnik udruženja.

U Novom Pazaru dostupna je usluga vikend predah smeštaj smeštaj, koja omogućava korisnicima boravak u ustanovi tokom vikenda. Za korisnike starije od 16 godina usluga uključuje i noćenje, dok je za mlađe od 16 godina dostupna samo tokom dana. Broj dana koliko se može koristiti ova usluga u jednoj kalendarskoj godini je ograničen.

Radi sticanja svojstva korisnika usluge Predah potrebno je podneti zahtev Centru za socijalni rad u Novom Pazaru sa pratećom dokumentacijom i mišljenjem interresorne komisije. Voditelj slučaja zatim vrši procenu potreba korisnika, donosi rešenje o priznavanju prava na uslugu i izdaje uput za korišćenje usluge. Sa uputom korisnik odlazi kod nadležnog pružaoca usluge kako bi se usluga i realizovala.

Potrebna dokumentacija uz uput:

- Izvod iz matične knjige rođenih;
- Nalaz i mišljenje Komisije za procenu potreba za pružanjem dodatne obrazovne, zdravstvene ili socijalne podrške detetu/učeniku;
- Mišljenje izabranog lekara da je dete/učenik zdravo za boravak u grupi.²⁶

²⁵ Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, član 27

²⁶ Akcioni plan za unapređenje položaja osoba sa invaliditetom u gradu Novom Pazaru 2017-2021.

INTERVJU SA KORISNICIMA I PRUŽAOCIMA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

Kako bismo stekli uvid u način realizacije usluge "Predah," obavili smo razgovore sa roditeljima i starateljima korisnika, kao i sa predstavnicima pružaoca usluga. Roditelji i staratelji su saznali za uslugu "Predah" preko Udruženja za MNRO „Tahir Taša Delić“, koje, pored ove, pruža i uslugu "Dnevni boravak za osobe sa smetnjama u razvoju". Dok neki korisnici koriste obe usluge, drugi se oslanjaju isključivo na uslugu "Predah". Proces apliciranja za uslugu obavljen je preko Centra za socijalni rad i interesorne komisije, a roditelji i staratelji su potvrdili da je usluga besplatna.

Za razliku od "Dnevnog boravka," koji je jasno strukturisan, usluga "Predah" je fleksibilnija i omogućava boravak korisnika preko vikenda, sa jednim ili dva noćenja u boravku. Tokom boravka, aktivnosti su fokusirane na druženje i socijalizaciju, što doprinosi stvaranju prijatne i opuštene atmosfere za korisnike.

Roditelji i staratelji ističu da ova usluga ima veliki značaj za njih, jer im omogućava da se posvete drugim obavezama, članovima porodice i da, makar na kratko, uživaju u „normalnom životu“. Neki od roditelja starijih korisnika naglašavaju da je ova usluga omiljena aktivnost njihove dece, koja s nestrpljenjem iščekuju vikende upravo zbog nje. Većina roditelja je upoznata sa uslugom "Dnevni boravak za osobe sa smetnjama u razvoju", dok su neki naveli da nisu upoznati sa drugim dostupnim uslugama socijalne zaštite. Informacije o postojećim uslugama roditelji najčešće dobijaju od drugih roditelja dece sa smetnjama u razvoju, kao i od rodbine i prijatelja. Među poteškoćama sa kojima se suočavaju, roditelji navode nedostatak aktivnosti i prilika za mlade i starije osobe sa smetnjama u razvoju i invaliditetom, kao i iscrpljenost i fizička oboljenja koja često prate dugotrajnu brigu o njihovim potrebama. Roditelji su posebno naglasili da su ove poteškoće još izraženije zbog nedostatka adekvatnih resursa i podrške u lokalnoj zajednici.

Kada je reč o trenutnim potrebama i izazovima, roditelji ističu da postoji velika potreba za uslugom koja bi omogućila mladima i starijim osobama sa invaliditetom da ostanu na duži period u nekoj vrsti podržanog stanovanja. Takođe, smatraju da je važno pružiti im mogućnosti za profesionalno osposobljavanje i veće uključivanje u društvene aktivnosti grada. Ova inkluzija bi im omogućila ne samo bolji kvalitet života, već i veću autonomiju i priliku da doprinesu zajednici.

Kao predlog za dodatne aktivnosti unutar usluge "Predah," sagovornici su naveli da bi časovi plivanja, jahanja, i slične rekreativne aktivnosti značajno obogatile svakodnevicu korisnika. Pored toga, roditelji su izrazili želju da se omoguće putovanja za korisnike bez prisustva roditelja, što bi dodatno doprinelo njihovom osamostaljivanju i samopouzdanju. Kada je reč o predlozima za unapređenje same usluge, roditelji su jednoglasno istakli potrebu za povećanjem broja dana u kojima se ova usluga može kontinuirano koristiti, sa sadašnjih nekoliko dana na barem sedam dana u kontinuitetu. Produženje trajanja usluge omogućilo bi roditeljima i starateljima duži period odmora i oporavka, što bi značajno poboljšalo njihov kvalitet života.

U razgovoru sa predstavnicima Udruženja za MNRO „Tahir Taša Delić“, saznali smo da se suočavaju sa ozbiljnim problemom nedostatka osoblja, što značajno otežava pružanje usluga na potrebnom nivou. Pored ovog izazova, predstavnici udruženja ističu da su finansijske poteškoće konstantna prepreka u njihovom radu, dodatno komplikujući svakodnevno funkcionisanje organizacije. Trenutni broj zaposlenih je nedovoljan da bi se usluga pružala na adekvatan način, što povećava pritisak na postojeće osoblje. Predstavnici udruženja naglašavaju potrebu za unapređenjem statusa zaposlenih u sistemu socijalne zaštite. Među predlozima koje su izneli je i uvođenje beneficiranog radnog staža za socijalne radnike, što bi poboljšalo uslove rada i motivisalo zaposlene. Takva poboljšanja ne samo da bi olakšala rad zaposlenima, već bi i unapredila kvalitet usluga koje pružaju korisnicima, čime bi se dodatno osigurala efikasnost i održivost celokupnog sistema socijalne zaštite.

Tokom intervjuja primećeno je da ovu uslugu najčešće koriste stariji korisnici, od 25 godina pa naviše. Usluga je slobodnog tipa, sa aktivnostima usmerenim na zabavu i druženje, što se pokazalo kao vrlo prijatno za korisnike. Roditelji su generalno zadovoljni uslugom, ali smatraju da bi produženi vremenski period korišćenja usluge doprineo još većem zadovoljstvu i korisnika i njihovih porodica.

LIČNI PRATILAC DETETA

OPIS USLUGE DEFINISANE ZAKONOM I PRAVILNIKOM O SOCIJALNOJ ZAŠTITI

Svrha angažovanja ličnog pratioca je pružanje detetu odgovarajuće individualne praktične podrške radi uključivanja u redovno školovanje, i aktivnosti u zajednici, radi uspostavljanja što većeg nivoa samostalnosti. Lični pratilac dostupan je detetu sa invaliditetom odnosno sa smetnjama u razvoju, kome je potrebna podrška za zadovoljavanje osnovnih potreba u svakodnevnom životu u oblasti kretanja, održavanja lične higijene, hranjenja, oblačenja i komunikacije s drugima, pod uslovom da je uključeno u vaspitno-obrazovnu ustanovu, odnosno školu, do kraja redovnog školovanja, uključujući završetak srednje škole.“ Svrha ove usluge jeste podrška učenicima sa smetnjama u razvoju i invaliditetom pri uključivanju u inkluzivno obrazovanje i redovno pohađanje škole. Istovremeno svrha jeste i podrška deci za postizanje većeg nivoa samostalnosti u svakodnevnim aktivnostima.

Aktivnosti ličnog pratioca deteta, planiraju se i realizuju u skladu sa individualnim potrebama deteta u oblasti kretanja, održavanja lične higijene, hranjenja, oblačenja i komunikacija sa drugima, što uključuje:

- Pomoć kod kuće u oblačenju, održavanju lične higijene (umivanje, češljanje, pranje zuba), pri hranjenju (priprema i serviranje lakših obroka, hranjenje ili pomoć u korišćenju pribora i sl), pripremu knjiga i opreme za vrtić odnosno školu.
- Pomoć u zajednici što uključuje: pomoć u korišćenju gradskog prevoza (ulazak i izlazak iz sredstava prevoza, kupovina karte i sl), pomoć u kretanju (orijentacija u prostoru ukoliko je dete sa oštećenjem vida, guranje kolica ili korišćenje drugih pomagala i sl), odlazak na igrališta, odnosno mesta za provođenje slobodnog vremena (podrška u igri, podrška i posredovanje u komunikaciji) uključujući kulturne ili sportske aktivnosti i druge servise podrške.²⁷

OPIS USLUGE I NAČIN NA KOJI SE REALIZUJE U NOVOM PAZARU

Usluga lični pratilac deteta sprovodi se u Novom Pazaru od 2016. godine a sprovodi je Udruženje psihologa Novi Pazar. U razgovoru sa predstavnicima Udruženja psihologa Novi Pazar došli smo do podatka da uslugu Lični pratila na teritoriji Pazara koristi od 95-105 korisnika, dok je na listi čekanja još 39 osoba kojima je ta pomoć neophodna. Ovu vrstu podrške dobijaju lica različitog uzrasta, uglavnom lica od 2-26. godine života. Vremenski period pružanja usluge zavisi od stepena invaliditeta i vrste smetnje u razvoju. Korisnici uslugu dobijaju uglavnom u rasponu između 2 i 5 sati dnevno, s tim što postoje i odstupanja pa neka deca dobiju uslugu na duži vremenski period. Usluga se sprovodi tako što roditelj/staratelj dovodi dete do obrazovne ustanove i nazad kući. Podrška ličnog pratioca dostupna je detetu samo tokom boravka deteta u obrazovnu ustanovu. Lični pratilac deteta dužan je da pruži tehničku podršku detetu ali neretko se dešava da takođe pružaju i pedagošku podršku. Stručni radnik angažovan za ovu uslugu vrši procenu i kreira individualni mesečni plan za svakog korisnika.

Neposrednu uslugu ličnog pratioca pruža saradnik - lični pratilac deteta. Stručni radnik i saradnik - lični pratilac imaju završenu obuku po akreditovanom program za pružanje usluge ličnog pratioca. Saradnik - lični pratilac ne može biti član porodičnog domaćinstva u kome živi korisnik, srodnik u pravoj liniji kao ni brat i sestra, odnosno brat i sestra po ocu ili majci korisnika. Lični pratilac deteta angažuje se na 8 sati.

²⁷ Zakon o socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik RS“ br 17/2022)

Kako bi se ličnom pratiocu ispunilo vreme od 8 radnih sati uglavnom su angažovani za rad sa dvoje ili troje dece.

Radi sticanja svojstva korisnika usluge Lični pratilac deteta po proceduri je potrebno podneti zahtev Centru za socijalni rad u Novom Pazaru sa pratećom dokumentacijom i mišljenjem interresorne komisije. Voditelj slučaja zatim vrši procenu potreba korisnika, donosi rešenje o priznavanju prava na uslugu i izdaje uput za korišćenje usluge. Sa uputom korisnik odlazi kod nadležnog pružaoca usluge kako bi se usluga i realizovala. Pored postojećih usluga socijalne zaštite ovo udruženje je od nedavno pokrenulo socijalno preduzeće.

Dokumentacija potrebna za ostvarivanje ove usluge:

- Mišljenje interresorne komisije;
- Očitane lične karte roditelja;
- Izvod iz matične knjige rođenih za dete;
- Očitane kartice zdravstvenog osiguranja deteta;
- Kompletnu medicinsku dokumentaciju
- Potvrdu iz obrazovne ustanove.²⁸

INTERVJU SA KORISNICIMA I PRUŽAOCIMA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

Radi prikupljanja informacija o sprovođenju ove usluge obavili smo intervju sa roditeljima dece sa smetnjama u razvoju koji koriste uslugu, kao i sa pružaocima usluge. Korisnici dobijaju informacije o usluzi ličnog pratioca putem različitih kanala: Najveći broj ispitanika izjavio je da su dobili uput od strane pedijatra ili psihologa iz Doma zdravlja, dok su ostali naveli škole i vrtiće, prijatelje i druge organizacije čiji je rad usmeren na decu sa smetnjama u razvoju. Kada je reč o procesu apliciranja, najveći broj roditelja je prijavio da su za uslugu aplicirali preko Centra za socijalni rad (CZSR) i Opštine, konkretno putem Interresorne komisije, dok su neki roditelji aplicirali preko Udruženja psihologa Novi Pazar.

Usluga ličnog pratioca je besplatna, ali nije jasno strukturisana i ne pruža se svim korisnicima na isti način. Većina korisnika uslugu koristi dva do četiri sata dnevno, najčešće u školi ili vrtiću. Roditelji su odgovorni za dovođenje i odvođenje dece, dok lični pratilac ne učestvuje u pripremi deteta, njegovom prevozu do vaspitno-obrazovne ustanove, niti u aktivnostima van onih koje sprovodi obrazovna ustanova. Usluga nije dostupna tokom vikenda, praznika, i raspusta, a lični pratioci uglavnom pomažu deci u sprovođenju školskih aktivnosti, često osmišljavajući zadatke za njih.

Efekte usluge su različiti, a roditelji su generalno zadovoljni uslugom, iako su često izražavali nezadovoljstvo zbog nedovoljno vremena provedenog sa pratiocem. Uočavaju se poboljšanja u socijalizaciji, sigurnosti, i opštoj dobrobiti dece, ali neki roditelji smatraju da su dva sata dnevno previše kratka za postizanje značajnih efekata. Većina roditelja nije upoznata sa postojanjem plana rada sa ličnim pratiocem, dok neki potpisuju plan rada sa detetom, ali nisu sigurni šta taj plan podrazumeva. Česte promene ličnih pratilaca takođe predstavljaju izazov. Roditelji navode da su razlozi za to niska primanja i veliki broj dece kojima pratioci moraju posvetiti pažnju. Međutim, u slučajevima kada lični pratilac ostaje duže vreme sa istom porodicom, to pozitivno utiče na razvoj deteta. Upoznavanje sa ostalim uslugama socijalne zaštite je ograničeno, a roditelji najčešće dobijaju informacije od rodbine i prijatelja, ili kroz kontakte sa zaposlenima u Centru za socijalni rad. Glavne poteškoće sa kojima se roditelji suočavaju uključuju nedostatak informacija, probleme sa dokumentacijom, dugo čekanje na uslugu, i opšti nedostatak podrške.

²⁸ Vodič za ostvarivanje prava osoba sa invaliditetom i smetnjama u razvoju, 2023

Roditelji ističu potrebu za produženim boravkom u vrtiću ili školi, više vremena provedenog sa pratiocem, i veću socijalizaciju dece, izražavajući zabrinutost oko podrške u srednjoj školi i nakon nje. Takođe bi voleli da se uvedu sportske aktivnosti, produžen boravak, više logopedskih tretmana, i mogućnost angažovanja pratioca kod kuće. U razgovoru sa predstavnicima Udruženja psihologa Novi Pazar saznali smo da se suočavaju sa značajnim poteškoćama prilikom sprovođenja usluge Lični pratilac deteta, usled velike potražnje koja daleko premašuje kapacitete koje lokalna samouprava trenutno obezbeđuje. Nedostatak dodatnog finansiranja ove usluge dovodi do toga da su primorani da smanje broj sati koje lični pratilac može da provede sa svakim detetom. Ovo predstavlja veliki problem, jer bi bilo neophodno omogućiti veći broj sati lične asistencije kako bi se adekvatno zadovoljile potrebe korisnika. Pored toga, zbog preopterećenosti Centra za socijalni rad, roditelji i staratelji sve češće se direktno obraćaju Udruženju psihologa, što dodatno povećava obim posla i opterećuje kapacitete ove organizacije.

Većina roditelja beleži pozitivne efekte na kvalitet života svoje dece, uključujući zdravstveno poboljšanje i veći osećaj sigurnosti i zajedništva. Međutim, predlozi za unapređenje usluge uključuju dodavanje sportskih aktivnosti, poboljšanje prevoza, povećanje svesti o uslugama, prilagođavanje prostora za decu sa smetnjama, i edukaciju roditelja. Roditelji su često nezadovoljni zbog nedostatka ličnih pratilaca i nedovoljnog vremena provedenog sa decom. Nedostatak strukturiranih planova rada i nedovoljna saradnja sa školama predstavljaju dodatne izazove. Ipak, ova usluga je značajno doprinela smanjenju stigmatizacije dece sa smetnjama u razvoju u zajednici, dok se napredak u socijalizaciji korisnika jasno primećuje. Potreba za povećanjem broja ličnih pratilaca je očigledna.

PERSONALNA ASISTENCIJA

OPIS USLUGE DEFINISANE ZAKONOM I PRAVILNIKOM O SOCIJALNOJ ZAŠTITI

Usluge personalne asistencije dostupne su punoletnim licima sa invaliditetom sa procenjenim I ili II stepenom podrške, koja ostvaruju pravo na uvećani dodatak za tuđu negu i pomoć, imaju sposobnosti za samostalno donošenje odluka, radno su angažovana ili aktivno uključena u rad različitih udruženja građana, sportskih društava, političkih partija i drugih oblika društvenog angažmana, odnosno uključena su u redovni ili individualni obrazovani program.

Aktivnosti usluge personalne asistencije usmerene su ka održavanju i unapređenju kvaliteta života korisnika, u zavisnosti od identifikovanih potreba pri obavljanju određenih aktivnosti, kao i kapaciteta porodice korisnika i dostupnih resursa i po potrebi uključuju:

- Pomoć u održavanju lične higijene i zadovoljavanju osnovnih ličnih potreba (pomoć pri oblačenju i svlačenju, obavljanju fizioloških potreba, kupanju, pranju kose, itd);
- Pomoć u održavanju higijene stana, obavljanju svakodnevnih aktivnosti i zadovoljavanju osnovnih životnih potreba (obezbeđivanju hrane, nabavku namirnica, spremanje obroka, hranjenje, itd);
- Podizanje, premeštanje (transfer) i pomoć pri kretanju unutar i izvan korisnikove kuće, radnog mesta i mesta gde se odvijaju društvene i obrazovne aktivnosti, pomoć u korišćenju prevoza;
- Pomoć u korišćenju terapijskih i zdravstvenih usluga i korišćenju i održavanju pomagala;
- Pomoć pri komunikaciji, socijalnim kontaktima i zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih i drugih potreba;
- Pomoć pri obavljanju različitih radnih, obrazovnih i društvenih aktivnosti.²⁹

Personalni asistent ima završenu osnovnu obuku po akreditovanom programu obuke za pružanje usluge personalne asistencije. Korisnik usluge personalne asistencije ima završenu obuku po osnovnom programu za korišćenje usluge personalne asistencije. Jedan personalni asistent po pravilu pruža uslugu za jednog korisnika. Personalni asistent ne može biti član porodičnog domaćinstva u kome živi korisnik, srodnik u pravoj liniji kao ni rođeni brat i sestra, odnosno brat i sestra po ocu ili majci korisnika. Pružalac usluge, korisnik usluge i personalni asistent mogu da se dogovore o preraspodeli radnog vremena personalnog asistenta, prema individualnim potrebama korisnika, a u skladu sa zakonom kojim su uređeni radni odnosi.

Korisnik usluge i angažovani personalni asistent sačinjavaju individualni nedeljni i mesečni plan rada. U zavisnosti od procenjenih kapaciteta korisnika i porodice, individualnim planom usluga definišu se dostupne aktivnosti. U izradi nedeljnog i mesečnog plana rada može učestvovati i roditelj ili druga značajna osoba za korisnika.

OPIS USLUGE I NAČIN NA KOJI SE REALIZUJE U NOVOM PAZARU

Uslugu Personalna asistencija u Novom Pazaru obezbeđuje lokalna samouprava a pruža Udruženje psihologa Novi Pazar. Na teritoriji Novog Pazara 6 osoba koristi ovu uslugu. To su lica koja su starija od 18 godina i kojima je potrebna pomoć u obavljanju radnih aktivnosti.

²⁹ Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, član 102

Radi sticanja svojstva korisnika usluge Personalna asistencija po proceduri je potrebno podneti zahtev Centru za socijalni rad u Novom Pazaru sa pratećom dokumentacijom i mišljenjem interresorne komisije. Voditelj slučaja zatim vrši procenu potreba korisnika, donosi rešenje o priznavanju prava na uslugu i izdaje uput za korišćenje usluge. Sa uputom korisnik odlazi kod nadležnog pružaoca usluge kako bi se usluga i realizovala. Međutim, zbog preopterećenosti Centra za socijalni rad korisnici se direktno obraćaju pružaocu usluge - u ovom slučaju Udruženju psihologa Novi Pazar.

Potrebna dokumentacija uz uput:

- Izvod iz matične knjige rođenih;
- Očitana lična karta roditelja/staratelja;
- Medicinska dokumentacija;
- Nalaz i mišljenje Komisije za procenu potreba za pružanjem dodatne obrazovne, zdravstvene ili socijalne podrške detetu/učeniku;
- Mišljenje izabranog lekara da je dete/učenik zdrav za boravak u grupi.³⁰

INTERVJU SA KORISNICIMA I PRUŽAOCIMA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

U okviru ispitivanja načina na koji se pruža određena usluga, razgovarali smo sa korisnicima i predstavnicima pružaoca usluge. Iako uslugu koristi šest korisnika, uspeli smo da stupimo u kontakt samo sa majkom jedne korisnice. Za ovu uslugu dobili su informaciju od Udruženja psihologa Novi Pazar koje istu sprovodi. Korisnica je koristila uslugu Lični pratilac deteta do završetka srednje škole, a nakon završetka srednje škole i upisa na fakultet počela sa korišćenjem usluge Personalni asistent.

Personalni asistent korisnici pruža podršku tokom njenog boravka na Univerzitetu, uključujući prisustvo na predavanjima. S obzirom na to da je korisnica slepo lice, personalni asistent takođe snima materijal za učenje, koji korisnica kasnije preslušava. Međutim, usluga personalne asistencije fokusira se isključivo na obrazovanje, dok personalni asistent ne učestvuje u aktivnostima koje su usmerene na socijalizaciju, pripremu za odlazak na univerzitet, ili povratak kući. Personalni asistent korisnicu čeka na Univerzitetu, nakon čega zajedno pohađaju nastavu, dok je povratak kući organizovan putem taksi prevoza koji majka angažuje. Proces apliciranja za ovu uslugu obavljen je preko Udruženja psihologa Novi Pazar, i važno je napomenuti da je usluga besplatna.

Prema rečima majke, ova usluga je od izuzetnog značaja, kako za korisnicu, tako i za samu porodicu. Ona ističe da porodica ne bi mogla da pruži isti nivo podrške kao što to čini personalni asistent, a postojanje asistenta omogućava roditeljima da se posvete svojim svakodnevnim obavezama. Majka napominje da za sada ne postoji formalno definisan plan rada za personalnog asistenta. Takođe, od početka korišćenja ove usluge, ista osoba je angažovana kao personalni asistent, što doprinosi kontinuitetu i kvalitetu usluge.

Iako su upoznati sa svim uslugama socijalne zaštite u gradu, ističe se da glavne poteškoće za korisnicu proizlaze iz nemogućnosti samostalne pripreme i kretanja. Ove izazove pokušavaju da prevaziđu pripremom korisnice i obezbeđivanjem prevoza do Univerziteta. Pored toga, postoji potreba za dodatnom socijalizacijom korisnice, kao i uključivanjem u volonterske ili omladinske aktivnosti. Smatraju da je neophodno organizovati dodatne aktivnosti za slepe osobe u gradu, kako bi se poboljšao kvalitet života ovih

³⁰ Vodič za ostvarivanje prava osoba sa invaliditetom i smetnjama u razvoju, 2023

osoba. Prema njenim rečima, usluga personalnog asistenta omogućila je korisnici da iskoristi svoje potencijale i vodi ispunjeniji život.

U razgovoru sa predstavnicima Udruženja psihologa saznali smo da je interesovanje za ovu uslugu u Novom Pazaru izuzetno nisko. Glavni razlog tome je što osobe sa invaliditetom češće pribegavaju socijalnoj pomoći kako bi ostvarile pravo na tuđu negu, čime se smanjuje potreba za korišćenjem dodatnih vidova podrške. Pored toga, značajan faktor je i nedostatak informisanosti među potencijalnim korisnicima, koji često nisu svesni da ova usluga postoji, niti su upoznati sa svim pogodnostima i podrškom koje ona može da pruži. Ovaj manjak svesti i informacija dodatno doprinosi slabom odazivu, čime se propušta prilika za pružanje sveobuhvatnije pomoći osobama sa invaliditetom u zajednici.

Kada je reč o unapređenju usluge, majka smatra da bi bilo od velikog značaja ukoliko bi personalni asistent mogao da učestvuje u pripremi korisnice za odlazak na univerzitet, kao i u njenom vraćanju kući, te da se uključi u aktivnosti koje bi doprinele socijalizaciji korisnice. Iako su upoznati sa uslugama koje su dostupne na lokalnom nivou, nisu u potpunosti informisana o detaljima usluge personalnog asistenta, kao što su trajanje usluge i obaveze definisane pravilnikom o uslugama socijalne zaštite.

DOMSKI SMEŠTAJ ZA ODRASLA I STARA LICA NOVI PAZAR

OPIS USLUGE DEFINISANE ZAKONOM I PRAVILNIKOM O SOCIJALNOJ ZAŠTITI

Usluge domskog smeštaja pružaju se odraslim i starijim licima: 1) sa navršениh 65 godina života koja usled ograničenih sposobnosti imaju teškoće da žive samostalno, bez celodnevne podrške, nege ili nadzora. Usluga smeštaja obezbeđuje se smeštajem korisnika u: prihvatilište; srodničku, hraniteljsku ili drugu porodicu za odrasle i starije (porodični smeštaj); domski smeštaj i druge vrste smeštaja. Usluge smeštaja obezbeđuje Republika Srbija i jedinica lokalne samouprave, u skladu sa zakonom.

Aktivnosti pomoći i podrške usmerene su ka zadovoljavanju osnovnih potreba i osiguranju bezbednog i prijatnog okruženja korisnika, i u skladu sa procenom potreba korisnika, obuhvataju:

- obezbeđivanje ishrane u skladu sa razvojnim i zdravstvenim potrebama korisnika;
- pomoć pri oblačenju i presvlačenju;
- pomoć pri hranjenju i obavljanju lične higijene (tuširanje i kupanje);
- pomoć pri kretanju;
- pomoć pri održavanju higijene usne šupljine, nogu i noktiju;
- pomoć pri brijanju i šišanju;
- pomoć pri obavljanju fizioloških potreba;
- pomoć pri održavanju higijene kreveta i prostora;
- davanje prepisane terapije;
- saniranje i nega manjih povreda;³¹

OPIS USLUGE I NAČIN NA KOJI SE REALIZUJE U NOVOM PAZARU

U Novom Pazaru se ovu uslugu pruža Centar za socijalni rad u Novom Pazaru a realizuje se u ustanovi domskog odeljenja za odrasle i starije "Novi Pazar". Ovo je ustanova socijalne zaštite koja je namenjena socijalno - zdravstvenoj zaštiti starih lica, sa očuvanim psiho- fizičkim sposobnostima. Ustanova za smeštaj odraslih i starih je specijalizovana institucija koja pruža usluge smeštaja, nege, i podrške odraslim osobama i starijim licima koja zbog svojih fizičkih, mentalnih ili socijalnih potreba nisu u mogućnosti da samostalno žive. Ove ustanove obezbeđuju stalni ili privremeni smeštaj, zdravstvenu negu, socijalnu zaštitu, i razne aktivnosti koje doprinose kvalitetu života korisnika. Njihov cilj je da obezbede sigurno, udobno i podržavajuće okruženje, omogućavajući korisnicima dostojanstven i ispunjen život.

Ukupna površina doma iznosi 3.222 m², a kapacitet je 80 mesta. Prema informacijama koje smo dobili u razgovoru sa upravom Doma, trenutno je 85 korisnika smešteno u Domu, a 5 korisnika je na listi čekanja. Ova usluga se plaća u zavisnosti od imovinskog stanja korisnika (penzije, primanja ili hipotekom nad imovinom koju poseduje korisnik). Određen broj korisnika koji nisu u mogućnosti da uslugu plate ne plaćaju uslugu. Sobe su jednokrevetne, dvokrevetne i četvorokrevetne. Cena smeštaja zavisi od toga koliko kreveta je u sobi.

Dom je poluotvorenog tipa i svi pokretni korisnici uz propusnicu mogu napustiti dom u toku dana. Posete su dozvoljene, osim u situacijama zaraza, epidemija i slično. Pored smeštaja korisnicima su dostupna 3 obroka, usluge pranja i peglanja garderobe, šišanje i brijanje. Lekar i medicinska sestra su dostupni 30%,

³¹Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, član 46

dolaze 3 puta nedeljno u posetu. Ukoliko je potrebno posetiti lekara u bolnici ili domu zdravlja korisnici imaju obezbeđen prevoz i pratnju negovateljice. Pre epidemije Korona virusom korisnicima su organizovani izleti, rođendanske žurke i druženja. U cilju ostvarivanja prava na ovu uslugu potrebno je podneti zahtev za smeštaj u Centar za socijalni rad.

Dokumentacija koju je potrebno priložiti uz zahtev je sledeća:

Lekarska dokumentacija:

- Nalaz neuropsihijatra
- Predlog za veštačenje; napisati mišljenje o potrebi za smeštaj.

Ostala dokumentacija :

- Izvod iz matične knjige rođenih ,
- Fotokopija lične karte,
- Potvrda o visini primanja, ček od penzije – poslednji,
- Potpisana izjava o saglasnosti za smeštaj,
- Potpisane izjave da sa svim svojim primanjima učestvuje u troškovima smeštaja,
- Uverenje o domaćinstvu i prihodima,
- Potrebna su i druga dokumenta kao npr..rešenje o nasleđu
- Posedovni list, rešenje o izdržavanju i dr
- Socijalna anamneza
- Mišljenje psihologa.³²

INTERVJU SA KORISNICIMA I PRUŽAOCIMA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

Kako bismo dobili uvid u način realizacije usluge domskog smeštaja za stara lica u Novom Pazaru, intervjuisani su korisnici i predstavnici Doma za stare. Rezultati intervjuja su prikazani u nastavku. Korisnici staračkog doma dobili su informacije o postojanju ove usluge na različite načine: najveći broj njih preko poznanika, zatim preko Centra za socijalni rad ili su prijavljeni od strane svojih porodica. Nekoliko ispitanika u intervjuu je istaklo da su se samostalno prijavili jer kako kažu “Nisu želeli da budu nikome na teretu”. Proces apliciranja za usluge staračkog doma uglavnom se odvija preko Centra za socijalni rad. Usluge u staračkom domu plaćaju se na različite načine: neki korisnici plaćaju sami, nekima plaćaju deca, dok neki predaju imanje gradu u zamenu za korišćenje ove usluge. Ugroženi korisnici ne plaćaju ili pokrivaju deo troškova kombinacijom penzije i dodatne nege. Dom pruža osnovne usluge kao što su smeštaj, tri obroka dnevno, higijenske usluge i usluge vešeraja. Međutim, uočene su i poteškoće koje korisnici imaju, iako većina nije imala značajnijih problema. Neki su spomenuli poteškoće sa prevozom do grada, kao i izazove tokom pandemije koronavirusa. Trenutne potrebe korisnika su skromne; osim zahteva za prilagođenom ishranom i prisustvom lekara, neki su izrazili želju za šetnjama i uvođenjem zajedničkih aktivnosti u okviru doma.

Pored osnovnih usluga, neki korisnici su iskazali potrebu za dodatnim zabavnim aktivnostima, putovanjima, i mogućnostima za radne angažmane. Promena zaposlenih u domu nije česta, što doprinosi stabilnosti u pružanju usluga. Kada se govori o efektima boravka u domu na kvalitet života korisnika, većina je zadovoljna uslovima i ističe da im se zdravstveno stanje poboljšalo, kao i da su ispunjeni zbog društva koje im pruža osećaj pripadnosti. Neki korisnici su čak izrazili potrebu za još jednim domom ovog tipa, kako bi se smestio veći broj starih kojima je potrebna pomoć. Tokom intervjuja, uočeno je da vreme provedeno u domu nije u potpunosti strukturisano, te nedostaju aktivnosti koje bi korisnicima ispunile dan. Iako je dom otvorenog tipa, omogućavajući korisnicima izlazak uz propusnicu, problem predstavlja lokacija doma, koja

³² Informator za ostvarivanje prava i usluga iz socijalne zaštite, 2012

nije dobro povezana sa gradskim prevozom. Kao rešenje, obezbeđen je kombi za grupne odlaske i prevoz do lekara.

U razgovoru sa predstavnicima Doma za stare saznajemo da se suočavaju sa brojnim izazovima, među kojima se najizraženijim izdvajaju finansijske poteškoće, nedostatak kadrova i neadekvatna dostupnost terapijske i medicinske nege. Trenutno je u domu zaposleno 14 radnika manje nego što je sistematizacijom radnih mesta predviđeno, što dovodi do preopterećenosti postojećeg osoblja i ograničava mogućnost uvođenja novih aktivnosti koje bi značajno poboljšale kvalitet života korisnika. Predstavnici doma smatraju da bi kapaciteti ustanove mogli biti dodatno iskorišćeni uvođenjem novih usluga, poput dnevnog boravka za starija lica i klubova za starije, čime bi se proširila ponuda i odgovorilo na rastuće potrebe zajednice.

Jedan od ključnih izazova sa kojima se dom suočava jeste i nedostatak medicinskog osoblja, uključujući fizioterapeuta, što ozbiljno utiče na kvalitet pružene nege. Pored toga, problem zajedničkog smeštaja pokretnih i nepokretnih korisnika u istim sobama predstavlja značajan izazov u organizaciji svakodnevnog života, što dodatno komplikuje pružanje adekvatne nege i podrške svim korisnicima doma. Ovo istraživanje pruža dragocen uvid u stvarno stanje socijalne zaštite i osnovu za njeno unapređenje. Iskustva i povratne informacije dobijene direktno od uključenih strana su neophodne za razvoj efikasnijih, humanijih i pristupačnijih socijalnih usluga koje mogu doprineti poboljšanju kvaliteta života svih korisnika.

POMOĆ U KUĆI ZA STARA LICA

OPIS USLUGE DEFINISANE ZAKONOM I PRAVILNIKOM O SOCILANOJ ZAŠTITI

Usluge pomoći u kući dostupne su odraslima i starijima koji imaju ograničenja fizičkih i psihičkih sposobnosti usled kojih nisu u stanju da nezavisno žive u svojim domovima bez redovne pomoći u aktivnostima dnevnog života, nege i nadzora, pri čemu je porodična podrška nedovoljna ili nije raspoloživa.

Ova usluga dostupna je:

- Starijim i iznemoglim, hronično obolelim i drugim licima koja nisu u stanju da se sama o sebi staraju, a žive sama ili žive u domaćinstvu sa drugim licem koje iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da mu obezbedi adekvatnu negu,
- korisnicima prava na novčanu socijalnu pomoć,
- korisnicima prava na pomoć i negu drugog lica i
- penzionerima, starim i odraslim licima sa područja grada.

Usluge pomoći u kući pružaju se u kući ili stanu korisnika i obezbeđuju se radnim danima u ukupnom trajanju od dva sata dnevno, minimum dva puta u toku radne nedelje, odnosno minimum 16 sati mesečno po korisniku. Izuzetno broj sati može biti veći ili manji, po proceni stručnog radnika, u skladu sa raspoloživim kapacitetima. Urgentni prijem obezbeđuje se u situacijama kada je značajno ugroženo svakodnevno funkcionisanje korisnika usled zdravstvenog ili socijalnog stanja i nefunkcionisanja uobičajenih sistema podrške u roku od 24 časa. U slučaju popunjenosti kapaciteta, korisnik se upisuje na listu čekanja.

Realizacijom aktivnosti usluge pomoć u kući obezbeđuje se odgovarajuća nega koja, u skladu sa procenom potreba korisnika, može obuhvatati:

- Pomoć u obezbeđivanju ishrane, koja uključuje po potrebi: nabavku namirnica, obezbeđivanje gotovih obroka, priprema lakih obroka, priprema osvežavajućih napitaka, pomoć pri hranjenju.

- Pomoć u održavanju lične higijene i higijene stana, uključujući po potrebi: pomoć pri oblačenju i svlačenju, obavljanju fizioloških potreba, umivanju, kupanju, pranje kose, češljanju, brijanju, sečenje noktiju, pranju i održavanju posteljine, odeće i obuće, održavanju čistoće prostorija, sudova i uređaja u domaćinstvu.
- Pomoć u zagrevanju prostorija, uključujući po potrebi: loženje vatre, čišćenje peći, pomoć u nabavci ogreva.
- Pomoć u zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih i drugih potreba uključujući: pomoć pri kretanju unutar i van kuće, nabavku novina i knjiga, iniciranje socijalnih kontakata i uključivanje korisnika u prigodne kulturne aktivnosti u jedinici lokalne samouprave, staranje o plaćanju računa za električnu energiju, telefon, komunalije..
- Posredovanje u obezbeđivanju različitih vrsta usluga, uključujući po potrebi: posredovanje u popravci vodovodnih, električnih i drugih instalacija, krećenje stana i druge usluge.
- Nabavka i nadgledanje uzimanja lekova i primenu saveta propisanih od strane kvalifikovanih medicinskih stručnjaka i odvođenje na lekarske preglede.
- Saniranje i nega manjih povreda.
- Kontrola vitalnih funkcija.

Aktivnosti u okviru usluge pomoć u kući realizuje negovateljica - domaćica, sa završenom obukom po akreditovanom programu za pružanje usluge pomoć u kući. Negovateljica u direktnom radu sa korisnikom realizuje aktivnosti, po vrsti i u trajanju u skladu sa individualnim planom usluge. Novozaposlenoj negovateljici obezbeđuje se obuka, koju pruža negovateljica sa odgovarajućim radnim iskustvom na tim poslovima u trajanju od najmanje 14 dana, radi njene pripreme za pružanje usluge. Pružalac usluge angažuje stručnog radnika kao lice odgovorno za procenu potreba korisnika i koordinaciju rada negovateljica.³³

OPIS USLUGE I NAČIN NA KOJI SE REALIZUJE U NOVOM PAZARU

U Novom Pazaru usluga se pruža u okviru Gerentološke službe koja se nalazi u Centru za socijalni rad. Ova usluga pruža se od 2009. godine, što je čini prvom i najstarijom uslugom socijalne zaštite u Novom Pazaru. Na osnovu člana 46. i 47. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS”, br. 129/07, 83/14 - dr. zakon, 101/16 - dr. zakon i 47/18), člana 66. Statuta Grada Novog Pazara („Službeni list Grada Novog Pazara”, broj 6/19) i Slana 67. Poslovnika Gradskog veća Grada Novog Pazara („Službeni list Grada Novog Pazara”, broj 1/15), Gradsko veće Grada Novog Pazara, na sednici održanoj 25. decembra 2020. godine, donelo je odluku o korišćenju usluga pomoć u kući za stara lica. Pružalac usluge sa korisnikom zaključuje ugovor o korišćenju usluge kojim se definišu međusobna prava i obaveze. Ova usluga dostupna je tokom cele godine jednom broju korisnika, dok je drugom delu korisnika dostupna nekoliko meseci u godini (u zavisnosti od datuma kada se izvrši raspodela namenskih transfera). Ovu uslugu koristi 135 korisnika a u cilju realizacije iste stauts o stalnom zaposlenju ima 8 gerentodomaćica i 1 vozač. Nakon raspodele namenskih transfera broj gerentodomaćica se povećava.

Usluga *Pomoć u kući za starija lica* dostupna je odraslim i starijim osobama sa ograničenim fizičkim i psihičkim sposobnostima, koje zbog toga nisu u stanju da samostalno funkcionišu u svojim domovima i potrebna im je pomoć u svakodnevnim aktivnostima, nega i nadzor. U slučajevima kada porodična podrška nije dovoljna ili nije raspoloživa, geronto domaćice posećuju korisnike kako bi im pružile sveobuhvatnu podršku. Njihove usluge uključuju pripremu lakih obroka, davanje terapije, kupovinu namirnica, pomoć u kućnim poslovima i održavanje higijene životnog prostora. Takođe, pomažu u zagrevanju prostora, nabavci

³³ Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, članovi od 73-76

receptata i lekova, organizaciji odlazaka kod lekara i ispunjavanju socijalnih i kulturnih potreba. Njihova misija je poboljšati kvalitet života korisnika i pružiti im potrebnu podršku u svakodnevnim aktivnostima. Usluga je dostupna starijim i iznemoglim osobama, hronično obolelima, korisnicima novčane socijalne pomoći, kao i penzionerima koji zahtevaju pomoć. Glavni uslov za ostvarivanje prava na ovu uslugu je da osoba živi sama, ili sa osobom koja nije u stanju da brine o njoj, te da lica nemaju bliže rodbine u domaćinstvu koja bi im pomogla. Pomoć se organizuje radnim danima, na osnovu procene stručnog radnika, u skladu sa raspoloživim kapacitetima i individualnim potrebama svakog korisnika. Uslugu pomoći u kući sprovodi gerentodoćica i za razliku od navedenog u opisu usluge u prethodnom pasusu, gerentodmoćice. Sve zaposlene gerentodomaćice poseduju licencu za rad. Sve gerentodomaćice zaposlene su na 8 sati i u toku radnog dana obilaze 3 ili 4 korisnika. Glavni uslov za ostvarivanje prava na ovu uslugu je da osoba živi sama. Nakon što korisnik preda zahtev stručni radnik realizuje posetu na terenu, i u kući ili stanu korisnika vrši procenu. Učestalost i način realizacije usluge zavisi od procenjenih potreba.

Za ruralna područja je obezbeđen prevoz, po gradu ne. Najveći broj korisnika živi u gradu, manji broj u prigradskim naseljima. Zbog nemogućnosti doseganja do korisnika u ruralnim naseljima, nema korisnika iz ruralnih naselja.

Radi ostvarivanja prava na ovu uslugu potrebno je dostaviti zahtev za ostvarivanje prava na uslugu u Centru za socijalni rad. Potrebna dokumentacija uz zahtev:

- Očitana lična karta (ako je sa čipom) ili kopija lične karte (ako je bez čipa) - 2 primerka
- Ugovor o doživotnom izdržavanju - ukoliko je isti zaključen - 1 kopija
- Za strance penzionere - prosek primanja za poslednja tri meseca ili potvrda iz banke koja dokazuje iznos primanja - 2 primerka
- Fotokopija medicinske dokumentacije relevantne za aktuelno stanje - ne starija od 2 godine - 2 primerka
- Uverenje o prihodima srodnika obaveznih na izdržavanje, odnosno dece i supružnika potencijalnog korisnika usluge ili davaoca izdržavanja po zaključenom ugovoru - prosek za poslednja tri meseca - 1 primerak za svakog srodnika (u slučaju da su zaposlena lica ili stranci penzioneri)
- Uverenje da se deca srodnika ili davaoca izdržavanja redovno školuju, ukoliko su i dalje na redovnom školovanju.³⁴

INTERVJU SA KORISNICIMA I PRUŽAOCIMA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

Usluga pomoći u kući za starija lica, poznata kao geronto domaćice, pokazala se kao dragocen resurs za mnoge starije osobe koje su za ovu uslugu najčešće saznale putem preporuka prijatelja, rodbine ili tokom boravka u bolnici. Proces apliciranja za uslugu obavlja se preko Centra za socijalni rad, a svi korisnici koji su učestvovali u istraživanju izjavili su da za uslugu ne plaćaju ništa. Usluga se obično pruža dva puta nedeljno, u trajanju od maksimalno dva sata, i to u skladu sa potrebama korisnika i u dogovoru s njim. Dostupna je tokom cele godine, osim kada je geronto domaćica na odmoru.

Što se tiče upoznatosti sa ostalim uslugama socijalne zaštite, većina korisnika istakla je da su bolje informisani o socijalnim davanjima, dok o drugim uslugama socijalne zaštite imaju slabije informacije. Informacije o postojećim uslugama socijalne zaštite najčešće dobijaju putem prijatelja i rodbine. Većina korisnika navodi da nije imala poteškoća u ostvarivanju prava na ovu uslugu, iako je jedan korisnik istakao da je morao čekati čitavu godinu na uslugu zbog nedostatka mesta. Dinamika pružanja usluge je stabilna, sa dostupnošću dva puta nedeljno tokom cele godine. Geronto domaćice pružaju uslugu kontinuirano, bez promene osoblja, osim kada su na odmoru, kada se usluga privremeno prekida. Korisnici su uglavnom

³⁴ Vodič za ostvarivanje prava osoba sa invaliditetom i smetnjama u razvoju, 2023

zadovoljni pruženom uslugom, navodeći da im je to često jedina podrška koju dobijaju. Ipak, neki korisnici smatraju da bi usluga bila delotvornija uz češće posete, predlažući da se usluga obavlja najmanje tri puta nedeljno, kao i da se geronto domaćice obuče za davanje insulinske terapije.

Iz intervjua je evidentno da korisnici imaju izuzetno pozitivan odnos sa geronto domaćicama, koji se često razvija u prijateljski odnos. Usluga se sprovodi sve dok je korisnik živ ili dok ne dođe do prekida iz ličnih razloga. Korisnici su naglasili da bi im svakodnevna poseta bila od velike koristi, posebno zbog osećaja usamljenosti, potrebe za insulinskom terapijom ili jednostavnog odlaska do prodavnice. Geronto domaćice obavljaju različite zadatke, uključujući podizanje terapije u apoteci, posete lekarima, osnovno sređivanje kuće, pripremu obroka, usisavanje, unošenje drva tokom zime, te nabavku namirnica. Međutim, postoji samo jedno vozilo na raspolaganju, što je nedovoljno za obilazak svih korisnika. Mlađe geronto domaćice često ustupaju vozilo starijim kolegicama. Prilikom poseta korisnicima, primećeno je da su kuće uvek uredne, bez potrebe za dodatnom pomoći u održavanju higijene.

Potražnja za ovom uslugom je velika, a mnogi ljudi još uvek čekaju na mogućnost da je koriste. Postoji osam stalno zaposlenih geronto domaćica koje pružaju uslugu u kontinuitetu, dok se dodatnih osam geronto domaćica zapošljava projektno, proširujući broj korisnika usluge. Trenutno se usluga ne pruža u ruralnim sredinama, već isključivo u gradskim.

U razgovoru sa stručnim radnicima i koordinatorkom ove usluge, saznajemo da postoji velika potreba za pružanjem ove vrste podrške, ali da budžet koji im se dodeljuje nije dovoljan da pokrije sve potrebe korisnika. Trenutno se finansiraju isključivo iz budžeta lokalne samouprave i putem namenskih transfera, što ograničava mogućnosti za širenje i unapređenje usluge.

Trenutno je samo šest gerontodomaćica zaposleno na neodređeno vreme, dok se ostale angažuju po potrebi, obično u trajanju od šest meseci godišnje. Ova situacija otežava zadržavanje stalnih radnika i onemogućava stvaranje osećaja sigurnosti i kontinuiteta, kako za zaposlene, tako i za korisnike usluge.

Dodatni izazov predstavlja nedostatak vozila i vozača, budući da je trenutno angažovan samo jedan vozač. Ovo ograničava dostupnost usluge na korisnike koji žive u centru grada i njegovoj neposrednoj okolini, dok je potreba za pružanjem ove usluge u seoskim područjima Novog Pazara značajna i raste. Proširenje usluge na ruralna područja bilo bi od velikog značaja za poboljšanje kvaliteta života starijih i ugroženih osoba u ovim zajednicama, ali zahteva dodatna sredstva i resurse kako bi se ostvarili.

PREDSTAVNICI LOKALNE SAMOUPRAVE I PRUŽAOCI SOCIJALNIH USLUGA

U razgovoru sa predstavnicima lokalne samouprave i predstavnicima udruženja građana dolazimo do informacija da su finansije najveći problem kako za lokalnu samoupravu tako i za pružaoce usluga. Sve postojeće usluge finansiraju se iz budžeta lokalne samouprave i putem namenskih transfera. Ovaj model finansiranja često nije dovoljan da zadovolji rastuće potrebe zajednice, što dovodi do problema u obezbeđivanju kontinuiranih i kvalitetnih usluga.

Pored toga što postoji potreba za povećanjem kapaciteta postojećih usluga, jasno je da je neophodno uvesti i nove usluge socijalne zaštite koje će se fokusirati na ranjive grupe kao što su mladi, žene žrtve nasilja, i stariji građani. Ključne usluge koje su identifikovane kao prioritetne za uvođenje uključuju:

- *Prihvatilište za decu regionalnog tipa:* Ovo bi bila ustanova koja bi pružala sigurno okruženje i osnovne potrebe za decu bez roditeljskog staranja ili onu koja su u riziku.
- *Stanovanje uz podršku:* Ova usluga bi omogućila odraslim osobama sa invaliditetom i mladima bez roditeljskog staranja da žive samostalno uz odgovarajuću podršku.
- *Urgentno zbrinjavanje žena žrtava nasilja:* Osnivanje skloništa za žene žrtve porodičnog i drugih oblika nasilja, sa obezbeđenom pravnom, psihološkom i socijalnom podrškom.
- *Svratište za decu ulice:* Ovo bi bilo mesto gde bi deca ulice mogla da dobiju osnovne usluge kao što su hrana, higijenski proizvodi, savetovanje i edukacija.
- *Dnevni boravak za decu i mlade u riziku:* Ovaj centar bi bio namenjen deci i mladima u riziku od socijalne isključenosti, pružajući im podršku u obrazovanju i psihosocijalni razvoj.
- *Kontinuiran rad sa romskom populacijom na promeni kulture življenja:* Programi edukacije i integracije koji bi se fokusirali na promenu kulturnih obrazaca unutar romske zajednice, sa ciljem poboljšanja njihovog društvenog i ekonomskog položaja.
- *Dnevni boravak za stare:* Usluga koja bi omogućila starijim osobama da provode deo dana u društvenom okruženju, uz pristup zdravstvenoj i socijalnoj podršci.
- *Psihosocijalna podrška za sve kategorije, a naročito za mlade i žene:* Programi podrške za mentalno zdravlje, namenjeni svim građanima, ali sa posebnim fokusom na mlade i žene.
- *Klubovi za mlade i savetovalište za mlade:* Mesta gde bi mladi mogli da se okupljaju, uče nove veštine i dobijaju savetodavnu pomoć u vezi sa različitim životnim izazovima.

Takođe, potrebno je značajno rasteretiti rad Centra za socijalni rad u Novom Pazaru kroz licenciranje većeg broja organizacija civilnog društva za pružanje specifičnih usluga. Zbog nedostatka ljudskih resursa, Centar nije u mogućnosti da adekvatno odgovori na sve potrebe zajednice, što dovodi do prenatrpanosti i smanjenja efikasnosti. Ključne aktivnosti u ovom smeru uključuju jačanje samostalnosti, održivosti i kapaciteta postojećih nevladinih organizacija, kroz razvoj socijalnog preduzetništva i projektno finansiranje. Još jedan značajan izazov je nedostatak redovnog monitoringa i evaluacije postojećih usluga, kao i nedostupnost ekspertske podrške pružiocima usluga. Bez adekvatnog nadzora i stručne pomoći, teško je održati ili unaprediti kvalitet i obim socijalnih usluga. Iako je trenutna saradnja između lokalne samouprave i pružalaca usluga relativno zadovoljavajuća, neophodno je formalizovati i unaprediti ovu saradnju kroz sistematski monitoring i uvođenje standarda koji bi obezbedili kvalitetniju i efikasniju socijalnu zaštitu.

Predstavnici udruženja građana takođe su istakli značaj usluga koje udruženja pružaju u svom radu i kontaktu sa predstavnicima marginalizovanih grupa a koje nisu definisane ili standardizovane kao usluge socijalne zaštite. Neophodno je istaći značaj ovih usluga na poboljšanje kvaliteta njihovog života.

ZAKLJUČAK

Istraživanje sprovedeno u Novom Pazaru pruža sveobuhvatan uvid u trenutne izazove, nedostatke i potencijale sistema socijalne zaštite na lokalnom nivou. Ovo istraživanje ističe nekoliko ključnih oblasti koje zahtevaju hitne intervencije i strateške promene kako bi se unapredila dostupnost i kvalitet socijalnih usluga za najugroženije grupe stanovništva, uključujući decu, starije osobe i osobe sa invaliditetom.

Prvo, istraživanje ukazuje na nedovoljnu pokrivenost i neadekvatan broj dostupnih usluga socijalne zaštite u odnosu na potrebe lokalne zajednice. Novi Pazar, kao grad sa visokom stopom nezaposlenosti i značajnim stepenom siromaštva, suočava se sa velikim izazovima u pružanju osnovnih socijalnih usluga. Trenutno dostupne usluge, iako neophodne, nisu dovoljne da zadovolje potrebe svih korisnika, što se ogleda u dugim listama čekanja za određene usluge, poput ličnog pratioca deteta i domskog smeštaja za starije osobe.

Drugo, pluralizam pružalaca usluga, iako omogućava veću fleksibilnost i različite pristupe u pružanju usluga, suočava se sa problemima u koordinaciji i standardizaciji kvaliteta usluga. Nedostatak sistematskog pristupa u licenciranju i monitoringu organizacija civilnog društva, koje su ključni akteri u pružanju socijalnih usluga, dodatno komplikuje situaciju. Neophodno je uvesti jedinstvene standarde i mehanizme kontrole kvaliteta koji će osigurati da sve organizacije, bez obzira na sektor iz kojeg dolaze, pružaju usluge u skladu sa najvišim standardima.

Treće, postoji izražen nedostatak kadrovskih kapaciteta u Centru za socijalni rad i drugim relevantnim institucijama. Ovaj problem dovodi do preopterećenja postojećih stručnjaka, što negativno utiče na kvalitet i efikasnost usluga koje se pružaju korisnicima. Povećanje broja zaposlenih, kontinuirana obuka i profesionalni razvoj postojećih kadrova su od ključne važnosti za unapređenje sistema socijalne zaštite.

Četvrto, analiza lokalnog konteksta pokazuje da postoji potreba za sveobuhvatnim strateškim dokumentima koji bi omogućili dugoročnije planiranje i održiv razvoj usluga socijalne zaštite. Iako su postavljeni neki ciljevi u okviru lokalnih strateških planova, nedostatak konkretnih akcija i finansijske podrške ometaju njihovu realizaciju. Uvođenje novih usluga, koje su prepoznate kao prioritetne, mora biti praćeno adekvatnim budžetiranjem i jasno definisanim operativnim planovima.

Na kraju, istraživanje ističe važnost jačanja svesti i informisanosti građana o dostupnim socijalnim uslugama. Edukacija i aktivno uključivanje građana, posebno ranjivih grupa, u proces planiranja i evaluacije usluga može značajno doprineti njihovom poboljšanju i prilagođavanju stvarnim potrebama korisnika.

Preporuke koje proističu iz ovog istraživanja usmerene su ka sveobuhvatnom unapređenju sistema socijalne zaštite u Novom Pazaru. To uključuje povećanje broja i kapaciteta socijalnih usluga, standardizaciju kvaliteta pružanja usluga, jačanje kadrovskih kapaciteta, izradu strateških dokumenata, te aktivno informisanje i uključivanje građana u proces odlučivanja. Samo kroz integrisani pristup, koji uključuje sve relevantne aktere, može se postići dugoročan napredak u pružanju socijalne zaštite i poboljšanju kvaliteta života najugroženijih članova zajednice.

PREPORUKE

Imajući u vidu sve prethodno navedeno kao produkti ovog istraživanja u smislu preporuka za perspektivu unapređenja sistema socijalne zaštite moguće je izdvojiti sledeće:

- 1. Monitoring i evaluacija usluga.** Periodično sprovođenje monitoringa i evaluacije usluga socijalne zaštite ključno je za osiguranje njihovog kvaliteta i efikasnosti. Ovaj proces treba uključiti redovna istraživanja zadovoljstva korisnika, kao i dubinske analize koje će pružiti detaljan uvid u karakteristike i performanse usluga. Monitoring i evaluacija omogućavaju prepoznavanje jakih i slabih strana postojećih usluga, kao i prilika za unapređenje u smislu kvaliteta, kvantiteta, i dostupnosti. Formirati multidisciplinarnu radnu grupu koja će uključivati predstavnike lokalne samouprave, organizacija civilnog društva i same korisnike usluga. Ova radna grupa će imati zadatak da kontinuirano nadgleda i vodi procese monitoringa i evaluacije. Rezultati ovih procesa biće ključni za ažuriranje strateških planova, unapređenje postojećih usluga i razvoj novih inicijativa koje odgovaraju potrebama zajednice.
- 2. Sprovođenje dodatnih istraživanja.** Ovo podrazumeva potrebu za dubljim razumevanjem trenutnog stanja, izazova i mogućnosti u okviru postojećih usluga socijalne zaštite u ovom gradu. Cilj ovakvih istraživanja je da pruže detaljan uvid u specifične potrebe lokalnog stanovništva, da identifikuju nedostatke i praznine u postojećem sistemu, te da omoguće razvoj novih strategija za unapređenje i proširenje tih usluga. Ova istraživanja bi mogla uključivati analizu korisničkih iskustava, dostupnosti i kvaliteta usluga, kao i saradnje između različitih institucija koje pružaju podršku. Rezultati istraživanja bi zatim poslužili kao osnova za donošenje informisanih odluka i poboljšanje efikasnosti socijalne zaštite u Novom Pazaru.
- 3. Unapređenje lokalnog strateškog okvira** za socijalnu zaštitu predstavlja osnovu za održiv i efikasan razvoj usluga u zajednici. Ovo podrazumeva redovno ažuriranje strateških dokumenata i definisanje jasnih strateških pravaca koji će biti temelj za buduće planiranje i implementaciju. Prioritet je zagovaranje donošenja nacionalne strategije socijalne zaštite, koja će poslužiti kao krovni okvir, a potom i kreiranje lokalnih akcionih planova i drugih relevantnih dokumenata koji će biti u skladu sa nacionalnom strategijom i specifičnostima lokalne zajednice. Uključiti sve relevantne aktere, uključujući lokalne vlasti, nevladine organizacije, i stručnu javnost u proces izrade i unapređenja strateških dokumenata. Kreirati akcione planove koji će biti konkretni, merljivi i usmereni na efikasno rešavanje identifikovanih problema u oblasti socijalne zaštite, uz redovno praćenje njihove implementacije.
- 4. Proširenje obuhvata i kapaciteta usluga** socijalne zaštite od ključnog je značaja za odgovor na rastuće potrebe zajednice, posebno u područjima kao što su usluge ličnih pratilaca, dnevni boravci za ranjive grupe i vikend predah. Ovo proširenje će omogućiti širem broju ljudi da dobiju potrebnu podršku i smanjiti liste čekanja, što je posebno važno za najugroženije kategorije stanovništva. Obezbediti dodatna sredstva za zapošljavanje i obuku stručnog kadra putem projekata finansiranih od strane lokalne samouprave i donatorskih organizacija. Paralelno s tim, raditi na povećanju broja geronto domaćica i vozila za pružanje pomoći u kući, kako bi se osiguralo da i korisnici u ruralnim sredinama imaju pristup potrebnim uslugama. Ovime se postiže ravnomernija raspodela resursa i efikasnija podrška svim delovima zajednice.
- 5. Povećanje finansiranja i diversifikacija izvora.** Kako bi se osigurala održivost i kvalitativno unapređenje usluga socijalne zaštite, neophodno je povećati finansijsku podršku na lokalnom

nivou, uključujući povećanje budžeta i namenskih transfera od lokalne samouprave. Istovremeno, diversifikacija izvora finansiranja treba da postane prioritet, kroz razvoj socijalnog preduzetništva, intenziviranje saradnje sa nacionalnim i međunarodnim donatorima, i apliciranje na njihove pozive za finansiranje projekata. Aktivno uključivanje lokalne zajednice kroz fundraising kampanje takođe može značajno doprineti prikupljanju sredstava i podizanju svesti o važnosti ovih usluga. Formirati specijalizovane timove unutar lokalne samouprave i civilnog sektora, zadužene za pisanje i implementaciju projekata koji će obezbediti dodatna sredstva. Ovi timovi bi trebalo da razviju strategije za socijalno preduzetništvo i fundraising kampanje, kao i da uspostave trajne kontakte sa donatorima i partnerima. Povećanje sredstava i diversifikacija izvora finansiranja omogućiće stabilnost i dugoročno unapređenje socijalnih usluga.

- 6. Informisanje građana.** Da bi socijalne usluge bile efikasne i dostupne, neophodno je da građani budu adekvatno informisani o svojim pravima, dostupnim uslugama i uslovima za njihovo ostvarivanje. Razvijanje sveobuhvatne strategije informisanja koja obuhvata različite medije, uključujući televiziju, radio, društvene mreže, i distribuciju informativnih brošura, ključno je za postizanje ove svrhe. Informisani građani su bolje opremljeni da koriste dostupne usluge, što doprinosi njihovom socijalnom uključivanju i poboljšanju kvaliteta života. Kreirati i sprovesti medijske kampanje u saradnji sa lokalnim medijima i platformama društvenih mreža, usmerene na različite ciljne grupe unutar zajednice. Distribucija informativnih brošura kroz javne institucije, kao što su škole, zdravstvene ustanove i socijalne službe, dodatno će doprineti dostupnosti informacija. Takođe, organizovati radionice i seminare koji će omogućiti građanima direktan pristup informacijama i podršci.
- 7. Smanjenje stigme i destigmatizacija korisnika.** Stigma povezana sa korišćenjem socijalnih usluga može predstavljati ozbiljnu prepreku za korisnike u ostvarivanju njihovih prava i pristupu neophodnoj podršci. Smanjenje stigme zahteva promišljene i kontinuirane aktivnosti koje će promovisati pozitivne aspekte korišćenja socijalnih usluga, osnažujući korisnike i podižući svest zajednice o značaju ovih usluga. Destigmatizacija korisnika je ključna za njihovu socijalnu inkluziju i poboljšanje ukupnog društvenog prihvatanja. Sprovesti kampanje i edukativne programe koji će istaknuti pozitivne primere korisnika socijalnih usluga i ukazati na važnost njihove podrške. Aktivnosti mogu uključivati javne govore, medijske kampanje, i radionice koje se bave temama socijalne inkluzije i prava korisnika. Saradnja sa lokalnim liderima, školama i organizacijama civilnog društva može dodatno podržati ove napore u smanjenju stigme i promovisati inkluzivnije društvo.
- 8. Uvođenje novih socijalnih usluga** prepoznatih kao prioritetne od strane građana od suštinskog je značaja za odgovaranje na rastuće potrebe zajednice. Neke od ključnih usluga uključuju Prihvatište za žrtve nasilja, psihološko savetovalište za mlade, savetovalište za brak i porodicu, dnevni boravak za stara lica, i klubove za mlade. Pre pune implementacije, neophodno je sprovesti pilot projekte kako bi se testirala efikasnost, održivost i relevantnost ovih usluga u lokalnom kontekstu. Ovo će omogućiti prilagođavanje usluga prema specifičnostima zajednice i povećati šanse za njihov uspeh. Predlaže se realizacija pilot projekata u saradnji sa nevladinim organizacijama, lokalnom samoupravom i relevantnim stručnjacima. Obezbediti potrebna finansijska sredstva kroz apliciranje na donatorske projekte i nacionalne fondove. Paralelno sa time, raditi na obuci kadrova i razvoju infrastrukture koja će podržati ove nove usluge. Ova strateška ulaganja omogućiće dugoročnu održivost i proširenje mreže socijalnih usluga u zajednici.
- 9. Unapređenje radnih uslova i kadrova.** Poboljšanje radnih uslova i povećanje broja zaposlenih u socijalnim službama ključno je za unapređenje kvaliteta usluga socijalne zaštite. Ovo uključuje povećanje plata, obezbeđivanje beneficiranog radnog staža, kontinuiranu obuku zaposlenih, i

bolje usklađivanje broja zaposlenih sa potrebama korisnika. Poseban fokus treba staviti na ustanove poput Centra za socijalni rad i Doma za stare, koje se često suočavaju sa kadrovskim deficitom. Paralelno sa time, važno je povećati kapacitete pružalaca usluga kroz licenciranje većeg broja organizacija civilnog društva, kao i unapređenje infrastrukture. Kroz partnerstvo sa lokalnom samoupravom, nevladinim sektorom i donatorskim organizacijama, raditi na kontinuiranom poboljšanju radnih uslova i povećanju broja kvalifikovanih stručnjaka. Obezbediti obuke i sertifikacije za zaposlene kako bi se osigurala njihova kompetentnost i motivacija. Unaprediti radno okruženje kroz modernizaciju opreme i objekata, što će doprineti efikasnijem radu i boljem pružanju usluga korisnicima.

10. **Otvaranje pružaoca socijalnih usluga prema zajednici** ključno je za unapređenje interakcije korisnika sa širom društvenom sredinom, čime se podstiče njihova socijalizacija i uključenost u svakodnevni život zajednice. Raditi i na povećanju transparentnosti i odgovornosti u pružanju usluga. Posebna pažnja treba biti posvećena integraciji korisnika staračkih domova i dece sa smetnjama u razvoju, kroz organizaciju redovnih zajedničkih događaja, radionica, i kulturnih aktivnosti. Otvaranje dnevnih boravaka dostupnih široj populaciji omogućava korisnicima da provode vreme sa drugim grupama iz zajednice, čime se stvara inkluzivno i podržavajuće okruženje. Uspostaviti redovne programe i aktivnosti koje će omogućiti korisnicima socijalnih usluga da se integrišu u lokalnu zajednicu. Organizovati zajedničke događaje i kulturne aktivnosti u saradnji sa lokalnim organizacijama, školama i kulturnim centrima. Otvaranjem dnevnih boravaka i drugih prostora za zajedničke aktivnosti, omogućiti korisnicima da aktivno učestvuju u životu zajednice, što doprinosi razvoju inkluzije i smanjenju socijalne izolacije. Takođe i promocija volonterizma u sektoru socijalne zaštite i uključivanje volontera iz šire zajednice.
11. **Pojednostavljenje administrativnih procedura.** Administrativne procedure često predstavljaju značajnu prepreku za pristup socijalnim uslugama, posebno za ranjive grupe. Pojednostavljenje ovih procedura i smanjenje papirologije, uz uvođenje elektronskih prijava i digitalizaciju procesa, ključni su za olakšavanje pristupa i povećanje efikasnosti sistema socijalne zaštite. Digitalizacija će omogućiti brži i lakši pristup uslugama, smanjenje administrativnog opterećenja, i transparentnost procesa. Uvesti elektronske prijave i digitalne platforme koje će omogućiti korisnicima lakši pristup informacijama i uslugama. Raditi na obuci zaposlenih za korišćenje novih tehnologija i osigurati tehničku podršku za korisnike. Pojednostavljenjem procedura, smanjiće se vreme potrebno za obradu zahteva, a korisnici će brže i lakše ostvarivati svoja prava
12. **Uvođenje sistema za pravičnu raspodelu socijalnih usluga.** Ovo se odnosi na implementaciju mehanizma koji obezbeđuje da svi korisnici imaju jednak pristup socijalnim uslugama, sprečavajući nejednakosti u kojima pojedini korisnici mogu koristiti više usluga, dok drugi ostaju bez pomoći. Jedan od načina na koji se ovo može realizovati je kreiranje centralizovane baze podataka koja bi evidentirala sve korisnike, dodeljujući im jedinstveni identifikacioni broj za praćenje korišćenja usluga. Kroz procenu specifičnih potreba svakog korisnika, sistem bi obezbedio raspodelu usluga na način koji omogućava svakom korisniku da dobije odgovarajuću podršku, istovremeno sprečavajući prekomerno korišćenje usluga od strane pojedinaca i osiguravajući da niko ne bude zapostavljen.

POPIS REFERENCI

- "Službeni glasnik RS", br. 89/2018
- "Službeni glasnik RS" br. 38/15
- „Službeni glasnik RS” br. 18/2016.
- „Službeni glasnik RS” br. 29/15.
- „Službeni glasnik RS” br. 94/16.
- „Službeni glasnik RS” br.112/14.
- „Službeni list grada Novog Pazara“, br. 8/2017
- Akcioni plan za unapređenje položaja osoba sa invaliditetom u gradu Novom Pazaru 17-21
- <https://san-odbor.org/> (Preuzeto dana: 26.08.2024.)
- Informator za ostvarivanje prava i usluga iz socijalne zaštite, 2012
- Ljubica Mandić, predstavnici PSZ (2019), Rečnik socijalne zaštite, Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu
- Nacrt strategije socijalne zaštite grada Novog Pazara (2021)
- Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite ("Sl. glasnik RS", br. 42/2013, 89/2018 i 73/2019)
- Pravilnik o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik RS” br.1/2012)
- Strategija socijalne zaštite u Republici Srbiji za period od 2019. do 2025.
- Vodič za ostvarivanje prava osoba sa invaliditetom i smetnjama u razvoju (2023)
- www.euprava.gov.rs (Preuzeto dana: 19.08.2024.)
- Zakon o finansijskoj podršci porodici sa decom („Službeni glasnik RS” br. 16/02. 115/05 i 107/09)
- Zakon o socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik RS” br. 24/11.
- Zakon o socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik RS“, broj 24/2022)