



Vlada
Republike Srbije



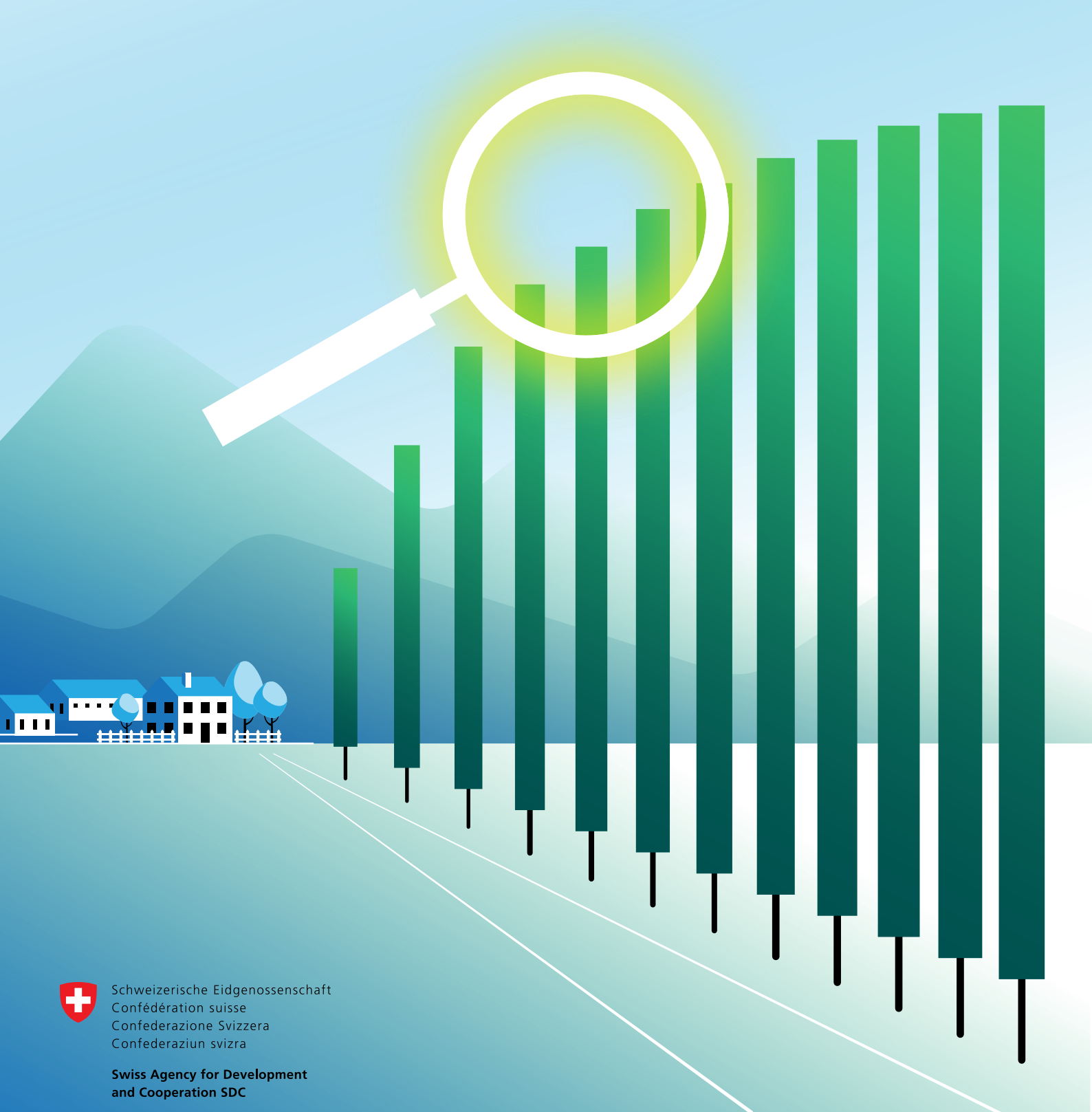
TIM
ZA SOCIJALNO UKLJUČIVANJE I
SMANJENJE SIROMAŠTVA



centar za
socijalnu
politiku

INOVATIVNE PRAKSE U OBLASTI SOCIJALNE ZAŠTITE NA LOKALNOM NIVOU U REPUBLICI SRBIJI

ODGOVOR NA VANREDNO STANJE USLED PANDEMIJE COVID-19



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC

IZDAVAČ: Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije

AUTOR: Centar za socijalnu politiku, Beograd

UREDNIKA: Biljana Mladenović

DIZAJN I PRIPREMA: Miloš Radulović

LEKTORKA: Ana Podkrajac

GODINA IZDANJA: Novembar 2020.

PREPORUKA ZA NAVOĐENJE PUBLIKACIJE:

Centar za socijalnu politiku (2020), *Inovativne prakse u oblasti socijalne zaštite na lokalnom nivou u Republici Srbiji – odgovor na vanredno stanje usled pandemije Covid-19*, Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije, Beograd

PODRŠKA: Izradu ove publikacije omogućila je Vlada Švajcarske u okviru projekta „Podrška unapređenju socijalnog uključivanja u Republici Srbiji“.

NAPOMENA: Ova publikacija ne predstavlja zvaničan stav Vlade Republike Srbije, kao ni Vlade Švajcarske. Svi pojmovi upotrebljeni u publikaciji u muškom gramatičkom rodu obuhvataju muški i ženski rod lica na koja se odnose.

SADRŽAJ

Uvod	4
Proces prikupljanja primera inovativne prakse	6
Pregled situacije	9
Usluge socijalne zaštite u nadležnosti JLS	12
Materijalna podrška	24
Snabdevanje, pozivni centri i psihološka podrška	31
Sumiranje inovativnih praksi	34
Aneksi	38

1. Uvod

Tokom krize, uloga lokalnih zajednica je veoma važna, pre svega zbog mogućnosti brzog reagovanja, neposrednog uvida i pristupa najugroženijima, ali je i najteža za sagledavanje i praćenje. Istraživanje primera inovativne prakse u oblasti socijalne zaštite na lokalnom nivou tokom vanrednog stanja zbog pandemije COVID-19 omogućava da se ovaj jaz jednim malim delom prebrodi.

Osnovni cilj istraživanja je identifikacija, detaljan opis, a zatim i promovisanje inovativne prakse u oblasti socijalne zaštite na lokalnom nivou tokom vanrednog stanja u Srbiji. Dodatni cilj je isticanje pojedinih rešenja koja mogu da budu od važnosti tokom narednih talasa pandemije ili koja mogu da se uključe u standardne procedure i usluge. Istraživanje je istovremeno omogućilo i da se delimično sagleda kako su se opštine i gradovi suočili sa kriznom situacijom i kako je funkcionisala socijalna zaštita na lokalnom nivou. Krićka i sveobuhvatna procena nije preduzeta.

Kao inovativna praksa oznaćene su promene, mere i aktivnosti koje su tokom vanrednog stanja uvedene kako bi se ostvarivanje prava i korišćenje usluga iz oblasti socijalne zaštite u nadležnosti jedinica lokalne samouprave (JLS) obezbeđivali bez prekida, uz neophodna prilagođavanja kako bi položaj ugroženih grupa bio unapređen. **Inovacije su definisane tako da mogu da se odnose na novu politiku, nov modalitet pružanja usluga, nove načine komunikacije i/ili prijave korisnika, povezivanje sa drugim sektorima, organizacione i institucionalne promene...** Precizirano je da se pod pojmom *inovacija* ne smatra nužno nešto što nikada nigde nije primenjeno, već prevashodno ono što je novo u datoj sredini.

Ovakvo poimanje inovativne prakse oslanja se na definisanje pojma *socijalne inovacije* u dokumentima Evropske unije. Socijalna inovacija podrazumeva traženje novih rešenja za urgentne društvene potrebe i usmerena je na poboljšanje blagostanja. „Socijalna inovacija može da se definiše kao razvoj i primena novih ideja (proizvoda, usluga i modela) radi zadovoljenja socijalnih potreba i stvaranja novih društvenih odnosa ili saradnje”.¹

Istraživanje je ogranićeno na vremenski period tokom trajanja vanrednog stanja (15. mart – 6. maj 2020) jer je funkcionisanje socijalne zaštite nužno podrazumevalo inovacije u uslovima potpune zabrane kretanja za starije od 65 godina, ugrožene elementarne egzistencije najsiromašnijih, kućne samoizolacije bolesnih ili potencijalno zaraženih, zabrane kretanja za celokupno stanovništvo tokom policijskog ćasa (u pojedinim periodima i tokom 72 ćasa), zatvaranja predškolskih ustanova i škola, obustavljanja prijema u pojedinim domovima socijalne zaštite (što je povećalo važnost lokalnih usluga) i sl. S druge strane, kapaciteti da se odgovori na naglo narasle potrebe bili su oslabljeni usled ukidanja neposredne komunikacije institucija sa korisnicima, smanjenja broja zaposlenih (zbog boles-

1. European Commission. (2013: 6). Guide to social innovation. Dostupno na: https://ec.europa.eu/eip/ageing/library/guide-social-innovation_en

ti, samoizolacije, nužnosti da ostanu kod kuće zbog brige o svojoj deci / bolesnom članu domaćinstva, starima), ograničenog rada javnog prevoza...

Efikasnost inovativnih rešenja nije procenjivana, ali su detaljnije prikazane prakse koje su uticale na veći broj korisnika, a mogu da se repliciraju i u ostalim JLS ukoliko to okolnosti dozvoljavaju, te da se uvedu i u regularnu proceduru, kao i one inovacije koje mogu da budu od značaja za druge krizne situacije, na primer u slučaju prirodnih katastrofa.

U dokumentu je nakon uvodnog dela predstavljen proces prikupljanja primera inovativne prakse. Treći deo sadrži kratak pregled situacije u oblasti socijalne zaštite na lokalnom nivou u opštinama i gradovima koji su kandidovali primere inovativne prakse. U četvrtom, petom i šestom delu su predstavljene inovativne prakse u oblasti usluga socijalne zaštite u nadležnosti JLS, u oblasti materijalne podrške (novčana davanja, pomoć u naturi i narodne kuhinje) i aktivnosti koje su pokrenute usled uvođenja vanrednog stanja (snabdevanje i pozivni centri). Sedmi deo sadrži sumiranje inovativnih praksi. U dokument su uključeni i originalni opisi inovativnih praksi, prikazani u boksovima.²

². Tekstovi u boksovima preneti su dosledno u pogledu sadržaja, sa eventualnim minimalnim pravopisno-gramatičkim korekcijama, u skladu sa normativnim zahtevima standardnog srpskog jezika.

2. Proces prikupljanja primera inovativne prakse

Da bi se prikupili primeri inovativne prakse, izabran je jedan broj jedinica lokalne samouprave i pružaoca usluga kojima je upućen poziv da kandiduju inovacije uvedene tokom vanrednog stanja, a zatim su inovativne prakse detaljno istražene putem telefonskih dubinskih intervjua.

U okviru datog sleda koraka, prvo su ustanovljeni kriterijumi za izbor opština i gradova kojima je upućen poziv da kandiduju uvođenje inovativne prakse tokom vanrednog stanja.

Osnovni kriterijum za izbor je bio nivo razvijenosti usluga socijalne zaštite u mandatu JLS (u nastavku lokalne usluge socijalne zaštite, LUSZ) na osnovu podataka dobijenih kroz mapiranje.³

Opređenje da se pri definisanju osnovnog kriterijuma daje prednost uslugama u odnosu na materijalnu podršku, pre svega je rezultat činjenice da osnovnu odgovornost za novčana davanja snosi nacionalni nivo, dok su pojedine usluge socijalne zaštite isključivo u mandatu opština i gradova. Tako su na primer korisnici pomoći u kući ili dnevnih boravaka zavisili isključivo od kapaciteta organizacija na lokalnom nivou da se ove usluge održe i modifikuju u novonastalim okolnostima. Istovremeno, u uslovima potpune zabrane kretanja starijih od 65 godina, pojedinaca u samoizolaciji i sl., povećala se tražnja za podrškom u kući. Prisustvo LUSZ koje su već unekoliko razvijene, povećava verovatnoću da su u datim sredinama osmišljene inovacije u uslovima krize.

Radi aproksimacije nivoa razvijenosti usluga socijalne zaštite u mandatu JLS, korišćeni su podaci o iznosu rashoda za ove namene. Dodatno je uzeto u obzir i kolika su izdavanja iz lokalnih budžeta za materijalnu podršku. Prisustvo programa narodne kuhinje u lokalnoj zajednici je definisano kao korektivni kriterijum, jer je reorganizacija funkcionisanja ovog vida podrške bila posebno važna tokom zabrane kretanja.⁴ Među izabrane opštine i gradove naknadno je uključen i manji broj onih za koje su postojala saznanja o inovativnim praksama.⁵

Na osnovu datog kriterijuma, poziv za kandidovanje inovativne prakse je upućen u 50 opština i gradova u kojima su, prema podacima mapiranja, zabeleženi najveći ukupni rashodi za LUSZ u apsolutnom iznosu 2018. godine. Na ovaj način je obuhvaćeno 35% od ukupnog broja JLS u Srbiji.

3. Matković i Stranjaković (2020). Mapiranje usluga socijalne zaštite i materijalne podrške u nadležnosti jedinica lokalnih samouprava u Republici Srbiji. Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije. Dostupno na: http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/09/Mapiranje_usluga_socijalne_zastite_i_materijalne_podrske_u_nadleznosti_JLS_u_RS.pdf

4. Onlajn konferencija „Siromaštvo u periodu pandemije Covid-19 virusa i u post-kriznom periodu u Republici Srbiji“ u organizaciji Tima za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije. Dostupno na: <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/rs/odrzana-online-konferencija-siromastvo-u-periodu-pandemije-covid-19-virusa-i-u-post-kriznom-periodu-u-republici-srbiji/>

5. Matković (2020). Mreže socijalne sigurnosti u vreme COVID-19 krize. Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije. Dostupno na: <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/sr/mreze-socijalne-sigurnosti-u-vreme-covid-19/>, kao i kroz projekat „Tehnička podrška JLS za uspostavljanje i unapređenje kapaciteta mehanizama za rodnu ravnopravnost i rada ženskih odborničkih mreža u okviru programa SWISS PRO“.

Iako je prvobitna ideja bila da se iz ove grupe eliminiše 14 JLS u kojima je udeo izdvajanja za LUSZ iz sopstvenog budžeta ispod nacionalnog proseka,⁶ od toga se odustalo. Odluka da se poziv uputi i ovim opštinama i gradovima je doneta imajući u vidu da u više od polovine tih JLS funkcionišu narodne kuhinje, kao i da neke od njih istovremeno beleže znatan udeo izdataka za materijalnu podršku u lokalnom budžetu (na primer Kraljevo, Kikinda, Loznica, Smederevo). U pojedinim JLS, kao na primer u Kraljevu, Zaječaru i Loznici, kako pokazuju nalazi mapiranja, ulaganja u usluge iz lokalnog budžeta su zamenjena namenskim transferima, po svojoj prilici usled nedovoljnih kapaciteta da se u kratkom roku apsorbuju značajno uvećana sredstva, a ne zbog nerazvijenosti usluga.⁷ Takođe, isključivanje 14 JLS koje ne spadaju u one sa natprosečnim izdvajanjima za LUSZ iz lokalnih budžeta – rezultiralo bi i eliminisanjem opština za koje postoje prethodna saznanja o inovativnoj praksi, kao što su Prokuplje i Zrenjanin.⁸

Dodatno, poziv je upućen i opštini Crna Trava, koja beleži najveći udeo za LUSZ u lokalnom budžetu među JLS u Srbiji (2,5%), kao i opštinama Ub i Mali Idoš, u kojima je 2018. godine zabeležen najveći udeo rashoda za materijalnu podršku iz lokalnih budžeta (7,5% i 7%, respektivno).

Najzad, uključen je i jedan broj JLS po osnovu saznanja o inovativnim praksama, a koje nisu zadovoljavale prethodne kriterijume (Ćuprija, Vrnjačka Banja i Velika Plana).

U finalnoj fazi izabrano je 56 JLS u Srbiji, različite veličine i iz svih krajeva zemlje (Aneks 1). U ove opštine i gradove poslat je poziv načelnicima zaduženim za društvenu delatnost da kandiduju inovativne prakse u svojoj lokalnoj zajednici tokom vanrednog stanja uvedenog zbog pandemije COVID-19, popunjavanjem obrasca koji je formulisan za ove potrebe. U formular obrasca su uključene i smernice za njegovo popunjavanje (Aneks 2).

Obrazac je sadržao zahtev da se navedu osnovni podaci relevantni za predlog, kao što su na primer oblast na koju se praksa odnosi (usluga socijalne zaštite, novčano davanje, humanitarna pomoć), kao i korisnička grupa kojoj je inovacija namenjena (uz potencijalno navođenje i broja korisnika).

U nastavku je zatraženo da se opišu najvažniji neposredni razlozi za uvođenje inovacije tokom vanrednog stanja zbog pandemije (na primer dnevni boravak je prestao sa radom, pa je bilo neophodno da se uvede poseban vid komunikacije sa korisnicima; uvedene su nove telefonske linije radi podrške žrtvama zbog povećanog broja prijavljivanja nasilja u porodici; delili su se paketi korisnicima narodne kuhinje zbog nemogućnosti uobičajenog funkcionisanja ovog programa i sl.).

Centralni deo zahteva se odnosio na kratak opis inovativne prakse. Broj inovativnih praksi koje su kandidovane po JLS je ograničen na tri, s tim što je samo za jednu bilo potrebno da se popune detaljne informacije.

Uz nešto izmenjen obrazac, poziv je poslat i jednom broju velikih organizacija koje su uključene u pružanje LUSZ ili obezbeđenje humanitarne pomoći u više opština i gradova, kao što su Crveni krst Srbije (program brige o starijima i program narodne kuhinje), Dečje

6. Neponderisani prosek je 2018. godine prema podacima mapiranja (Matković i Stranjaković, 2020) iznosio 0,62%.

7. Matković i Stranjaković, 2020:36

8. Matković, 2020.

srce (pružalac usluge lični pratilac deteta) i Centar za samostalni život osoba sa invaliditetom Srbije (pružalac usluge personalna asistencija).

Pozivu da učestvuju u ovom istraživanju su se odazvale sve tri organizacije i predstavnici 20 JLS (Aneks 1).

Radi boljeg razumevanja i opisa inovativnih praksi, u narednom koraku su sprovedeni dubinski telefonski intervjui sa predstavnicima JLS, centara za socijalni rad (CSR), sa pružaocima usluga ili sa organizatorima dodeljivanja pomoći. Sadržaj intervjua je najvećim delom prilagođen kandidovanom primeru.

U uvodnom delu intervjua ispitanici su opisivali opštu situaciju u oblasti socijalne zaštite tokom vanrednog stanja, sa posebnim naglaskom na specifičnim okolnostima ukoliko su postojale u datoj lokalnoj samoupravi (veliki broj zaraženih, veliki broj povratnika iz inostranstva, natprosečan udeo starih i sl.). Opis situacije je uključivao pregled službi i usluga iz oblasti socijalne zaštite koje su nastavile da funkcionišu u datoj lokalnoj samoupravi, posebno centara za socijalni rad, narodnih kuhinja, kao i pregled funkcionisanja usluga socijalne zaštite u nadležnosti JLS (koje usluge su prestale sa radom, koje su značajno ograničile broj korisnika, kako su reorganizovane, da li su i u kojoj meri uključeni volonteri)...

Centralni deo intervjua je u potpunosti posvećen detaljnom opisu kandidovane inovativne prakse, uključujući i sagledavanje trajanja inovacije (da li je ograničena samo na period tokom vanrednog stanja). Pitanja su prilagođena konkretnim primerima. Načinjen je napor i da se bolje razume u kojoj meri je inovacija doprinela poboljšanju položaja ugroženih grupa i koji su bili najvažniji izazovi tokom njene implementacije. Za pojedine primere je postavljeno i pitanje održivosti onih inovacija koje mogu eventualno da budu primenjene i u regularnim uslovima.

Primeri prakse su prikupljeni tokom septembra 2020. godine, a dodatni telefonski intervjui su obavljani tokom oktobra.

3. Pregled situacije

Kratki pregled konteksta i funkcionisanja socijalne zaštite na lokalnom nivou tokom vanrednog stanja sačinjen je na osnovu dubinskih intervjua sa predstavnicima 20 jedinica lokalne samouprave koje su kandidovale inovativne prakse. Detaljniji pregled pojedinih segmenata prikazan je u odgovarajućim poglavljima.

U većini JLS koje su učestvovala u istraživanju nije zabeležen visok stepen zdravstvene ugroženosti stanovništva, pa su izazovi mahom bili neposredno vezani za zabranu kretanja starijih i promenjen način funkcionisanja pojedinih službi i javnih ustanova (rad u smenama, rad od kuće, ukidanje neposrednog kontakta sa korisnicima...). Među opštinama i gradovima koji su kandidovali primere inovativne prakse jedan deo se ipak suočio i sa većim brojem zaraženih, u pojedinim JLS organizacioni pritisak je porastao zbog brojnih povratnika iz inostranstva i nametnute samoizolacije, a bilo je i opština koje su se istovremeno borile i sa poplavom i višednevnim problemima sa vodosnabdevanjem. U većem broju JLS je uvedena vanredna situacija nakon ukidanja vanrednog stanja, zbog pogoršanja epidemiološke situacije.

Situacija u opštini Čuprija

Vanredna situacija u opštini Čuprija je proglašena već 14. marta 2020, dan ranije nego na teritoriji cele zemlje. Radnici na privremenom radu u inostranstvu su se u velikom broju vratili kući početkom marta, a među njima su najbrojniji bili oni koji su boravili u Italiji, i to u Bergamu, najvećem italijanskom žarištu epidemije izazvane virusom COVID-19. Kriza je nastupila iznenada, a situacija je vrlo brzo eskalirala i veliki broj ljudi je oboleo.

Da bi se sprečilo masovno prenošenje zaraze, zaposleni u opštinskoj upravi su automatski dobili rešenja za rad od kuće, a angažovanje tokom krize je bilo na dobrovoljnoj osnovi. Uspostavljen je štab za vanredne situacije, kao i pozivni info-centar za stanovništvo. Suočeni sa ozbiljnom krizom i epidemijom o kojoj se u tom trenutku malo znalo, reagovanje na alarmantnu situaciju je u prvim danima bilo ad hoc, da bi se vrlo brzo uspostavio sistem, na prvom mestu zdravstvenog zbrinjavanja obolelih, a potom i podrške najugroženijem delu stanovništva.

Tokom vanrednog stanja opštinske/gradske službe su uglavnom radile sa smanjenim kapacitetom, uz obezbeđenje minimalnog procesa rada. Veliko dodatno angažovanje bilo je pre svega usmereno na izdavanje dozvola za kretanje tokom policijskog časa i na

obezbeđenje pomoći starijima. Centri za socijalni rad su mahom uveli smenski rad, a pojedini su čak organizovali komunikaciju sa korisnicima napolju, izvan prostorija ustanove.

Predstavnici opština i gradova ističu ključnu ulogu štabova za vanredne situacije, koji su koordinirali rad različitih opštinskih i gradskih institucija, komunalnih službi, centara za socijalni rad, pružalaca lokalnih usluga, Crvenog krsta (CK), mesnih zajednica, jedinica civilnih službi i nevladinih organizacija. Posebno je bilo značajno povezivanje sa udruženjima osoba sa invaliditetom, udruženjima roditelja dece sa smetnjama u razvoju i sa invaliditetom, romskim organizacijama i nedržavnim pružaocima usluga socijalne zaštite.

Ispitanici posebno naglašavaju važnost širenja lokalnih informacija koje je bilo organizovano preko fejsbuk stranice centra za socijalni rad, veb-sajta JLS, izradom info-postera, ali i preko pozivnih centara. Pozivni centri su primali zahteve građana, pružali informacije, pa čak i elementarnu psiho-socijalnu podršku. Gotovo sve JLS su uspostavile pozivne centre, najčešće pri štabu za vanredne situacije, opštinskoj/gradskoj upravi ili pri Crvenom krstu.

Jedinice lokalne samouprave su se u velikoj meri oslanjale i na volontere. Volonteri su mahom angažovani preko opština i gradova i/ili preko Crvenog krsta. U pojedinim sredinama volonteri su organizovani uz pomoć omladinskog centra i kancelarija za mlade. Obuka volontera je često prepuštena Crvenom krstu.

Usluge socijalne zaštite su tek delimično obezbeđene tokom trajanja vanrednog stanja. Ustanove za dnevni boravak su zatvorene, a u većini opština i gradova je samo održavana neka forma komunikacije sa korisnicima i podrška roditeljima/starateljima da prebrode krizni period. Izazovi sa kojima su bili suočeni pružaoci usluge „lični pratilac“ prevaziđeni su samo u pojedinim sredinama. U jednom broju opština i gradova zaposleni koji su pružali ove usluge preraspoređeni su na druge dužnosti u sektoru civilne zaštite – rad u pozivnim centrima, na angažovanju volontera ili u štabu za krizne situacije. Usluga „pomoć u kući“ je uglavnom nastavila da se pruža, ali uz znatne modifikacije. U pojedinim sredinama se kapacitet za obezbeđenje ove usluge smanjio, ali se u nekima povećao i broj njenih korisnika i intenzitet pružanja (rad vikendom i u više smena). U jednom broju opština i gradova pomoć u kući se, međutim, pretvorila samo u snabdevanje starih i osoba sa invaliditetom osnovnim namirnicama i lekovima. Usluga personalne asistencije je, uz veliku podršku Centra za samostalni život osoba sa invaliditetom, nastavila da se pruža u svim JLS u kojima se obezbeđivala i pre izbijanja krize.

Narodne kuhinje su nastavile da funkcionišu u svim sredinama, uz neophodne modifikacije i po pravilu uz dostavljanje obroka na kuću najstarijim korisnicima. Sve opštine i gradovi su dodeljivali humanitarne pakete najugroženijima i sve su obezbedile snabdevanje najstarijih. Pored lekova i namirnica i drugih potreština, u pojedinim sredinama su organizovali i podizanje penzija. Za prevoz različitih vrsta pomoći su korišćena vozila komunalnih pa i taksi službi, ali i vozila JLS.

Radi ostvarivanja novčanih prava u lokalnoj nadležnosti, većina JLS je organizovala prikupljanje zahteva putem telefona, elektronske pošte, pa čak i postavljanjem kutija izvan prostorija centra za socijalni rad. U prikupljanju dokumentacije pomagali su i volonteri i aktivisti mesnih zajednica. Više opština i gradova ističe da je broj zahteva značajno porastao, ali je bilo i onih koji su zaustavili prijem novih zahteva. U pojedinim JLS pojednostavljene su procedure za dodeljivanje jednokratne novčane pomoći.

Veći broj predstavnika JLS naglašava posebno angažovanje na pronalaženju i identifikaciji ugroženih. Pojedini centri za socijalni rad i opštinske/gradske službe su u tom pravcu uložili veliki napor i uspostavljena je saradnja sa nevladinim organizacijama, ali i sa aktivistima mesnih zajednica. Otkriven je znatan broj starih lica u veoma teškim materijalnim prilikama, bez podrške i prava, pre svega u ruralnim područjima.

Poseban izazov za sve opštine i gradove predstavljalo je organizovanje snabdevanja za najstarije, pronalaženje najugroženijih i organizovanje psihološke podrške, posebno u opštinama u kojima nisu bile uspostavljene savetodavne usluge. Početak krize obeležile su panika i preterani zahtevi građana, a u tehničkom smislu i problemi sa nedostatkom zaštitne opreme i medicinskih sredstava.

U početnoj fazi, većina JLS se suočila i sa teškoćama u organizovanju procesa izdavanja dozvola za kretanje, posebno za neformalne staratelje i roditelje dece sa smetnjama u razvoju.

U većim sredinama se naglašava da je koordinacija brojnih aktera, organizacija i poedinaca predstavljala poseban izazov, imajući u vidu odsustvo saradnje u regularnim uslovima. U pojedinim opštinama ističu da je nerazvijenost usluga socijalne zaštite predstavljala prepreku za potpuniju zaštitu i efikasniji odgovor na krizu. Ima i primera da su nakon vanrednog stanja preduzeti koraci da se pomoć u kući proširi i da se potencijalni pružaoci osnaže da uspostave ovu uslugu na ruralnom području.

Na srednji i duži rok, u uslovima prolongirane krize, postavlja se i pitanje obezbeđenja dovoljnih finansijskih sredstava.

U jednom broju JLS ističu da je dobra koordinacija između centara za socijalni rad, Crvenog krsta i opštinskih/gradskih službi, kao i aktiviranje mesnih zajednica bilo od ključne važnosti za uspešno suočavanje sa krizom. U prednosti su bile sredine koje su neposredno pre krize mapirale potrebe svojih građana, ali i one koje su ranije uspostavile specifične mehanizme, kao što su na primer lokalni mobilni timovi za inkluziju Roma.

Sveukupno, kroz istraživanje je prikupljeno više od četrdeset inovativnih praksi, kako od predstavnika JLS, tako i od predstavnika tri velike organizacije pružalaca usluga. Veći broj opština i gradova kandidovalo je više primera ili su uz kandidovan primer detaljno navođene promene koje su sprovedene u više oblasti socijalne zaštite.

Najviše inovativnih praksi koje su kandidovali predstavnici JLS se odnosi na promene u načinu funkcionisanja usluge dnevni boravak (8) i pomoć u kući (6), modifikaciju programa narodnih kuhinja i organizovanje dostave humanitarne pomoći (7). Veći broj prijava u fokus stavlja inovacije koje su bile neophodne da bi se organizovalo snabdevanje starih (5), a pojedine JLS su inovativnu praksu kandidovale u oblasti usluge lični pratilac deteta (3) ili promena koje su povezane sa dodeljivanjem novčane podrške (3). Uključeni su i pojedinačni primeri koji se odnose na zbrinjavanje beskućnika, socijalno-obrazovnu podršku i pomoć romskoj populaciji, kao i prakse koje su kao pružaoci usluga u većem broj JLS kandidovale organizacije Crveni krst, Centar za samostalan život osoba sa invaliditetom i Dečje srce.

4. Usluge socijalne zaštite u nadležnosti JLS

U oblasti usluga socijalne zaštite u nadležnosti JLS detaljno su prikazane kandidovane inovativne prakse primenjene u sklopu usluga koje su najrasprostranjenije u Srbiji: pomoć u kući, dnevni boravak i lični pratilac deteta. Uključen je i jedan primer iz grupe usluga koje obezbeđuju socijalno-obrazovnu podršku, kao i primer koji je kandidovao Centar za samostalni život osoba sa invaliditetom.

U boksu u nastavku prenet je i deo inovativne prakse koju je **Novi Sad** primenio u zbrinjavanju beskućnika. Centar za socijalni rad Novi Sad nije formalno kandidovao ovaj primer, ali ga je naveo u delu obrasca koji je namenjen za opis konteksta uvođenja inovativne prakse. Imajući u vidu probleme zbrinjavanja beskućnika u drugim sredinama,⁹ iskustvo iz Novog Sada je ipak uvršteno među inovacije koje su detaljnije predstavljene.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Novi Sad

Prenočište za beskućnike, koje je do uvođenja vanrednog stanja radilo samo noću, bilo je otvoreno 24 časa za sve kojima je ovakav vid pomoći bio potreban, naročito za lica preko 65 godina starosti, kojima je bilo potpuno zabranjeno kretanje i nisu imala gde da se smeste.

Ručak su donosili volonteri Crvenog krsta, a korisnicima kojima je bila potrebna medicinska pomoć ona je obezbeđena tako što je dom zdravlja slao medicinsko osoblje za pružanje pomoći u prostorije prenoćišta.

U saradnji sa Gradskom upravom za socijalnu i dečju zaštitu i Gerontološkim centrom „Novi Sad“, prostor kluba za penzionere u vreme vanrednog stanja bio je prenamenjen u prenočište za beskućnike.

Pomoć u kući

Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja je početkom aprila izdalo saopštenje da su lokalne samouprave dužne da tokom trajanja vanrednog stanja obezbede funkcionisanje usluge „pomoć u kući“ u kontinuitetu. Saopštenje je objavljeno

9. Onlajn konferencija „Siromaštvo u periodu pandemije Covid-19 virusa i u post-kriznom periodu u Republici Srbiji“, <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/rs/odrzana-online-konferencija-siromastvo-u-periodu-pandemije-covid-19-virusa-i-u-post-kriznom-periodu-u-republici-srbiji/>

nakon što se jedan broj građana žalio da se usluge ne pružaju.¹⁰ U realnosti izgleda da je u mnogim sredinama usluga samo delimično funkcionisala, zbog ukidanja javnog saobraćaja i smanjenja broja neposrednih pružalaca usluga, negovateljica-domaćica (zbog bolesti, samoizolacije usled kontakta sa zaraženim licima, zbrinjavanja vlastite dece u uslovima kada su škole i predškolske ustanove prestale da rade i sl.).¹¹ U pojedinim sredinama, negovateljice-domaćice nisu ulazile u kuće korisnika i pre svega su obezbeđivale snabdevanje osnovnim životnim namirnicama, pa je bilo neophodno uključivanje dodatne podrške neformalnih negovatelja/srodnika. Pošto je prijem novih korisnika u ustanovama za smeštaj bio značajno otežan, a imajući u vidu i opštu zabranu kretanja tokom trajanja vanrednog stanja, teško pokretni i nepokretni pojedinci suočili su se sa velikim teškoćama. Po svoj prilici, najteže je bilo u većim gradovima, gde je i epidemija imala šire razmere i strah bio prisutniji.

Pružanje usluge pomoć u kući u **Apatinu** se nastavilo, ali u izmenjenom režimu. Negovateljice-domaćice su redovno obilazile sve korisnike, posebno one koji su nepokretni i kojima je neophodna pomoć u obavljanju svakodnevnih aktivnosti (od prosečno 150 korisnika mesečno, približno 100 ih je spadalo u ovu kategoriju). Domaćinstvima sa korisnicima kojima je neophodan manji stepen podrške obezbeđivano je pre svega snabdevanje osnovnim namirnicama.

Problemi sa prevozom nisu bili izraženi, jer je usluga od uspostavljanja organizovana na način da neposredni pružaoci žive u blizini korisnika. Negovateljicama-domaćicama je opština obezbedila sredstva za sanitarno-higijensku zaštitu.

Odlukom JLS svi korisnici su dobijali usluge besplatno, procedure su pojednostavljene, a novi zahtevi za korišćenje usluge pomoć u kući su se primali putem telefona, pošte i mejla. Nakon ukidanja vanrednog stanja nastavljeno je sa praksom elektronskog prijavljivanja i primanja zahteva.

Negovateljice-domaćice su obilazile korisnike i za vreme trajanja policijskog časa, uz propusnice za kretanje. Propusnice su efikasno obezbeđene i za neformalne negovatelje (videti boks).

Opštinski krizni štab je povremeno koristio i kurirsku službu, kada podrška formalnih i neformalnih negovatelja nije mogla da zadovolji sve potrebe na terenu. I negovateljice-domaćice su jednom broju domaćinstava samo dostavljale potrepštine.

10. Dostupno na: <https://www.minrzs.gov.rs/sr/aktuelnosti/vesti/usluga-pomoc-u-kući-tokom-vanrednog-stanja>

11. Dostupno na: <https://www.novosti.rs/vesti/beograd.74.html:862786-Penzionerima-pomoc-do-vrata-Sistem-gerontodomaćica-funkcionise-drugacije-nego-ranije>

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Apatin

U saradnji sa Kriznim štabom, a prema instrukciji Vlade, izdavane su propusnice za kretanje lica za vreme trajanja policijskog časa. Zbog ekspeditivnosti, otvoren je novi kanal komunikacije putem vajbera, gde su građani koji su neformalni negovatelji podnosili zahteve za propusnice, a dokumentaciju su takođe dostavljali u vidu fotografija posredstvom ove aplikacije. Nakon provere Centra za socijalni rad Apatin i JLS, na svoje telefone dobijali su elektronske propusnice, koje je Policijska stanica Apatin uvažavala prilikom kontrole kretanja.

Ni u **Kikindi** nije obustavljen rad sa korisnicima, a sadržaj usluge nije menjan, uključujući i brigu o nepokretnim korisnicima. Koordinator službe je fleksibilno definisao dužinu boravka kod korisnika, na osnovu individualnih potreba. Negovateljice-domaćice su se pridržavale uputstava o merama zaštite (nošenje maski, rukavica, radnih uniformi, dezinfekcija ruku i obuće). Zadržano je radno vreme po smenama, od 6.30 do 20 časova, pa su obezbeđene dozvole za kretanje pošto su se usluge pružale i tokom policijskog časa.

Na preporuku Zavoda za javno zdravlje uvedeno je vođene temperaturne liste. Svim korisnicima je u kućnim uslovima merena temperatura, pre dolaska negovateljice-domaćice ili u samačkim domaćinstvima na početku posete. Temperaturu su sebi merile i negovateljice-domaćice, četiri puta dnevno.

Dubinski intervju otkriva da su dodatni zahtevi za obezbeđivanjem pomoći u kući u Kikindi rešeni zahvaljujući efikasnoj podeli rada između negovateljica-domaćica i dvadesetak volontera. Volonterima je prepušteno snabdevanje korisnika, a kupovinu su mogli da obavljaju bez čekanja u redovima, uz pomoć posebnih kartica. Istu privilegiju su dobile i negovateljice-domaćice. Zahvaljujući podeli i fleksibilnim pravilima o dužini boravka, negovateljice-domaćice su mogle da se posvete većem broju onih kojima je bio neophodan viši stepen podrške, uključujući i nove korisnike.

Sveukupno je tokom vanrednog stanja, pored redovnih 58, podršku dobijalo i dvadesetak novih korisnika. Ocenjuje se i da je svakodnevno pružanje informacija i saveta značajno doprinelo borbi protiv epidemije.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Kikinda

Korisnicima su svakodnevno pružane informacije i saveti kako da zaštite sopstveno zdravlje, kao i zdravlje ljudi iz najbližeg okruženja. Nije bilo registrovanih slučajeva zaraze virusom COVID-19 ni kod zaposlenih, a ni kod korisnika.

Usluga „pomoć u kući“ u **Kruševcu** je obezbeđivana tokom trajanja vanrednog stanja u nesmanjenom obimu i na gradskom i na ruralnom području za gotovo 350 domaćinstava (približno 450 pojedinaca). Sadržaj usluge je prilagođen okolnostima tako da negovateljice-domaćice nisu ulazile u domaćinstva, već su korisnicima nabavljale i donosile namirnice i lekove „do vrata“. Dodatno, svakodnevno je održavana telefonska komuni-

cija sa korisnicima, kako bi se ukazalo na neophodne mere predostrožnosti i potrebu da se poštuje zabrana kretanja za starije građane.

Tokom trajanja vanrednog stanja nije naplaćivana participacija.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Kruševac

Pored redovnih korisnika usluge pomoć u kući, zaposleni u Službi za dnevne usluge u zajednici su takođe dodatno opsluživali još 40 domaćinstava, na koje su uputili Štab za vanredne situacije grada Kruševca i Centar za socijalni rad, a takođe su opsluživali i korisnike sa liste čekanja za priznavanje prava na korišćenje usluge koji su izrazili potrebu.

U opštini **Ćuprija** usluga „pomoć u kući” je prestala da funkcioniše, delimično usled velikog broja obolelih negovateljica-domaćica. U kućnu negu starijih uključene su nezaposlene medicinske sestre.

Lokalna filijala Nacionalne službe za zapošljavanje je obezbedila spiskove nezaposlenih medicinskih sestara, koje su odmah uključene u pružanje kućne nege starijim licima, a ubrzo i ostalom ugroženom stanovništvu, hronično bolesnim i osobama sa invaliditetom, stanovnicima udaljenih i izolovanih sela itd. Jedan deo ovog osoblja je angažovan i u zdravstvenim ustanovama, jer je veliki broj redovnog medicinskog osoblja oboleo. Po ukidanju vanrednog stanja, sve medicinske sestre su zaposlene, kao važan dodatan resurs, ne samo za stanovništvo Ćuprije već i okolnih lokalnih samouprava.

Dnevni boravak

U opštinama i gradovima koji su kandidovali inovativne prakse u oblasti socijalne zaštite na lokalnom nivou ustanove za dnevni boravak su bile zatvorene tokom vanrednog stanja. Zaposleni su ili upućeni na druge dužnosti i/ili su održavali kontakt sa korisnicima putem telefona i interneta. Pojedini boravci su organizovali posete korisnicima „do vrata” i donosili didaktičke materijale, zadatke i testove. Retki su dnevni boravci koji su sprovodili aktivnosti na otvorenom, pogotovo kao svakodnevni vid angažovanja.

U pojedinim lokalnim samoupravama se ističe da je tokom trajanja vanrednog stanja korisnicima usluge „dnevni boravak” i njihovim roditeljima ili starateljima sve vreme obezbeđivana psihološka podrška i da je održavana komunikacija, najčešće putem telefonskih poziva (npr. dnevni boravak za decu sa telesnim invaliditetom i intelektualnim poteškoćama „Alternativa” u Zrenjaninu, dnevni centar „Otvorena vrata” u Ivanjici), uz deljenje didaktičkog materijala, zadataka ili na primer testova za proveru motoričkih sposobnosti (dnevni boravak za decu sa invaliditetom „Dečija radost” Bojnik, dnevni boravak za decu, mlade i odrasla lica sa intelektualnim teškoćama u Kruševcu). U Kruševcu je tokom vanrednog stanja organizovana 24-časovna podrška proširena na svu decu i osobe sa invaliditetom u gradu, uključujući i nabavku namirnica i lekova. Zaštitna oprema, namirnice i lekovi su deljeni korisnicima dnevnog boravka i u drugim JLS. Svi navedeni elementi bili su

prisutni i u dnevnom boravku za decu i omladinu „Sunce” u opštini Prokuplje, čiji je primer naveden u boksu.¹²

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Prokuplje

Dnevni boravak nije radio sa korisnicima direktno, pa smo se usmerili na savremena sredstva komunikacije – vjber grupe, video-pozivi, facebook stranica i facebook zatvorena grupa za roditelje i hranitelje. Osim toga, nosili smo radne materijale na adrese korisnika u toku vanrednog stanja. Takođe, uvedena je posebna telefonska linija preko koje je sprovedena psiho-socijalna podrška za roditelje, hranitelje i korisnike dnevnog boravka.

Pored gorenavedene pomoći našim korisnicima, pružali smo podršku i ostalim članovima udruženja, u vidu nabavke hrane i lekova, kao i psiho-socijalne podrške.

Dubinski intervju otkriva i da su vaspitači iz dnevnog boravka u **Prokuplju** često radili sa korisnicima individualno u njihovim dvorištima, ali i da su ih vodili u šetnju, posebno u slučajevima kada je roditeljima bilo zabranjeno kretanje, zbog godina ili zdravstvenog stanja. Za Uskrs je organizovano takmičenje u farbanju jaja. U toku te akcije zabeleženo je preko 40.000 pregleda na fejsbuku.

Dnevni centar „Otvorena vrata” u Ivanjici je već desetak dana nakon uvođenja vanrednog stanja organizovao brojne aktivnosti na otvorenom, van prostorija boravka. Vaspitači su u prepodnevnom časovima vodili korisnike u parkove ili u prirodu, četiri dana tokom radne nedelje.

Svi korisnici (33) i njihovi roditelji/staratelji su iskazivali veliko zadovoljstvo zbog podrške koja im je na ovaj način pružena, a praksa „dnevnog boravka napolju” je nastavljena i nakon ukidanja vanrednog stanja.

Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju u **Novom Sadu** pri osnovnoj školi „Milan Petrović” kandidovao je kao inovativnu praksu detaljna uputstva koja su pripremljena za roditelje tokom perioda kada korisnici nisu mogli da pohađaju ustanovu (Aneks 3).

Aktivnosti su specifikovane u oblasti socijalnih veština (uz upućivanje na psihologa u slučaju težih oblika problematičnog ponašanja), higijene, edukativnih aktivnosti (u skladu sa individualnim obrazovnim planom deteta, ali i sposobnostima roditelja), rekreacije (uz predlog jednostavnih kineziterapijskih vežbi, vežbi istezanja, jačanja miškulature i održavanja kondicije) i radnog angažovanja. Roditelji su na ovaj način dobili ideje i uputstva kako da pomognu deci i mladima da strukturiraju vreme i da dalje unaprede svoje kapacitete, ali i kako da obezbede sigurnost i zaštitu u uslovima epidemije.

12. O radu dnevnog boravka izveštavali su i mediji. <https://www.rts.rs/page/stories/sr/story/57/srbija-dan-as/3944968/i-osobe-sa-invaliditetom-imagju-svoje--sunce>

Dubinski intervju otkriva da su pojedini korisnici, usled izolacije, izgubili određene veštine, kao i da je jedan broj dece i mladih jako teško podneo vanredno stanje, što je zahtevalo i uključivanje neuropsihijatra. Po okončanju vanrednog stanja dnevni boravci pri osnovnoj školi „Milan Petrović” su nastavili da funkcionišu, ali su korisnici u najvećim ustanovama podeljeni u male grupe i dolaze u smenama od po nedelju dana. Za mlade koji nisu mogli da se vrate u kolektiv uspostavljena je nova usluga – mobilni defektolog.

Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju u **Užicu** je ponudio da zaposleni, po potrebi, u kućnim uslovima brinu o korisnicima ukoliko roditelji ili staratelji moraju nešto da obave. Iako ova ponuda nije korišćena, može da posluži kao ideja koju treba imati u vidu.

I u Šapcu je *dnevni boravak za decu sa smetnjama u razvoju* zatvoren tokom trajanja vanrednog stanja, a zaposleni su mahom bili angažovani u pozivnom centru koji je organizovan pri Centru za socijalni rad. U julu i avgustu usluga je ponovo uspostavljena za mali broj korisnika. Na inicijativu Šabačkog udruženja za pomoć osobama sa autizmom, dnevni boravak je organizovan u prostorijama specijalne škole za petoro dece za koju su roditelji dali saglasnost (od ukupno 24 korisnika), a kasnije u prostorijama Ustanove za decu i mlade sa smetnjama u razvoju. Poštovane su sve mere lične zaštite i dezinfekcije prostora. Aktivnosti su se mahom odvijale u dvorištu škole/stacionara i u parku. Danas se usluga i dalje pruža u dve smene za sedmoro dece.

U opštini **Kikinda** *dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju* je prestao sa radom, a zaposlenima su dodeljene različite dužnosti u borbi protiv epidemije. Zaposleni su učestvovali u dodeli paketa siromašnima, starim licima i osobama sa invaliditetom, stručni radnici su održavali kontakt sa korisnicima putem telefona, a pojedini su uključeni i u pružanje psiho-socijalne podrške građanima preko pozivnog centra. Deca sa smetnjama u razvoju i njihovi roditelji su takođe mogli da dobiju savete preko telefona. Tokom juna, nakon završetka vanrednog stanja, organizovane su šetnje za korisnike, ali u pratnji roditelja/staratelja.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Kikinda

Tokom vanrednog stanja organizovan je on-line konkurs na društvenim mrežama na temu „Kad bi meni dali jedan dan”, na kom su učestvovali korisnici usluge dnevnog boravka iz Kikinde, ali i drugih boravaka u Srbiji. Rezultati konkursa su objavljeni na zvaničnim Facebook i Instagram stranicama Centra za pružanje usluga.

Pružanje usluga je bilo obustavljeno i u dnevnom boravku za decu iz porodica u riziku (40 korisnika), kao i u *dnevnom boravku za decu i mlade sa problemima u ponašanju* (20 korisnika) u **Kragujevcu**.

Rad sa decom iz porodica u riziku je nastavljen onlajn (preko vajber grupe) i kroz programsku aktivnost „Boravak u prirodi” (videti boks). Zbog velikog zadovoljstva korisnika i dobrih efekata usluge (socijalizacija, komunikacija, poboljšano raspoloženje), ova aktivnost je nastavljena i nakon ukidanja vanrednog stanja.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Kragujevac

U dvorišnom prostoru ustanove postavljen je kamp sa šatorima, gde se provodilo sveukupno vreme u toku dana, organizovalo noćenje, ishrana, sportske aktivnosti (fudbal, košarka, badminton, igre bez granica...), kulinarske radionice (deca su uz podršku samostalno spremala pojedine obroke). Korisnici ovu aktivnost ocenjuju kao najlepšu i u vremenu pandemije i u sveukupnom vremenu poslednjih godinu dana.

Rad sa decom i mladima sa problemima u ponašanju realizovan je putem skajpa, tj. video-pozivima, posredstvom društvenih mreža ili telefonskim pozivima. Kada je po proceni bila neophodna intenzivna psiho-socijalna podrška, organizovan je individualni razgovor sa stručnim radnikom van prostorija ustanove, na otvorenom prostoru.

Nakon ukidanja vanrednog stanja, ustanove za dnevni boravak su u jednom broju JLS počele ponovo da funkcionišu. Nadležno Ministarstvo je uputilo preporuku jedinicama lokalne samouprave da ponovo uspostave usluge dnevnog boravka krajem avgusta 2020.¹³

Pojedine lokalne samouprave su otvorile dnevne boravke odmah nakon ukidanja vanrednog stanja, a u nekim sredinama su otvoreni i neposredno pre toga (Ivanjica). Pojedine ustanove su na osnovu preporuke lokalnih zavoda za javno zdravlje donele odluku o faznom uspostavljanju usluge, pri čemu se u prvoj fazi broj dece ograničava, a prednost se daje deci sa zaposlenim roditeljima.¹⁴ U uputstvu za Beograd prevashodno se preporučuje da korisnici, ako je to moguće ostanu, u porodičnom okruženju, da se sagledaju potrebe porodice, a da kriterijum za prijem uključi potvrdu poslodavca o neophodnosti dolaska roditelja na posao.¹⁵

Nakon ukidanja vanrednog stanja, dnevni boravak za decu sa invaliditetom „Dečija radost“ u opštini **Bojnik** je doneo „Plan neophodnih mera i aktivnosti na prevenciji, zaštiti i sprečavanju širenja zaraze COVID-19“ (Aneks 6).

Najvažnije promene predviđene ovim planom su:

1. ograničenje broja korisnika na 5;
2. dodeljivanje prioriteta deci čiji su roditelji morali da rade u prvoj smeni po zahtevu poslodavca;
3. individualni rad sa korisnicima u zasebnim prostorijama (logopeda, pedagoga, negovateljica);
4. eksplicitno propisane mere zaštite (maske, rukavice, distanca).

Planom su, tokom trajanja epidemije, predviđeni redovni edukativni i informativni sastanci koordinatora usluge sa svim zaposlenima, kao i izlaganje obaveštenja i uputstava u prostoru dnevnog boravka. Planom je propisan i način postupanja u slučaju pojave simp-

13. <https://www.minrzs.gov.rs/srb-lat/aktuelnosti/vesti/doneta-preporuka-za-uspostavljanje-rada-dnevnih-boravaka-za-decu-i-mlade-sa-smetnjama-u-razvoju>.

14. <https://www.zdravlje.org.rs/filesnew/docs/Preporuke-kovid/Preporuke-boravak-dece-ometene-u-razvoju.pdf>

15. Ibid

toma kod korisnika ili kod zaposlenih, kao i institucije na lokalnom i nacionalnom nivou koje moraju u tom slučaju da budu informisane.

Dubinski intervju otkriva da su u realnosti oformljene dve smene, a korisnici su raspoređivani fleksibilno, u dogovoru sa roditeljima i u skladu sa njihovim radnim obavezama.

Lični pratilac deteta

Pošto su škole prestale sa radom, u nekim sredinama su nastavili sa pružanjem usluge lični pratilac deteta (dalje u tekstu, lični pratilac), u mnogim lokalnim samoupravama komunikacija je prebačena u virtuelnu sferu, a u nekima su zaposleni preraspoređeni na druge dužnosti (na primer, u Kruševcu, na poslove civilne zaštite).

Usluga lični pratilac je nastavila da funkcioniše u lokalnim sredinama u kojima je pružalac humanitarna organizacija „**Dečje srce**” – na teritoriji Beograda, Šapca, Smedereva i Pančeva, kao i u opštinama Bač, Kovačica i Babušnica. Tokom vanrednog stanja uslugu je koristilo 420 dece (najviše u Beogradu, 327). Dubinski intervju otkriva da su lični pratioci najčešće boravili u kući deteta, pomagali oko gradiva i školskih zadataka, ali su se angažovali i u drugim aktivnostima i rešavanju različitih problema sa kojima su se porodice suočavale. Posebno se ističe da je između pružalaca usluge, škola i CSR intenzivirana međusektorska saradnja na prilagođavanju individualnih obrazovnih planova, ali i na praćenju napretka i postignuća dece u vanškolskim uslovima.

Inovativna praksa koju je kandidovala organizacija „Dečje srce” odnosi se na uspostavljanje jedinstvenog info-centra, koji je obezbeđivao podršku kako za korisnike usluge, tako i za neposredne pružaoce usluge u svim opštinama i gradovima.

Info-centar je neprestano bio dostupan korisnicima. Roditelji su imali mogućnost da u trenutku kada je dete uznemireno pozovu ličnog pratioca putem video-aplikacije, ali i da umanje sopstvene strahove, pre svega u pogledu zdravstvene ugroženosti dece. U razgovorima sa stručnim radnicima često se pokretalo i pitanje ko će da brine o deci ako se roditelji razbole.

Stručni radnici su putem info-centra pružali podršku i ličnim pratiocima, koji su se i sami suočavali sa brojnim dilemama, delimično zbog odsustva jedinstvenih pravila u sistemu, ali i usled vanrednih prilika. Ovakva praksa je obeležena kao dodatna obuka. Praksa info-centra je nastavljena i po ukidanju vanrednog stanja.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Dečje srce

Inovativnu praksu u okviru usluge lični pratilac deteta predstavljao je jedinstveni Infocentar, putem koga su porodice mogle da se informišu o opštem stanju, kao i da dobiju psihološku i savetodavnu podršku u situaciji vanrednog stanja.

Info-centar je obezbedio dvosmerni tok podrške – praktičnim savetodavnim radom od strane stručnih radnika i podrškom ličnog pratioca koja se odvijala onlajn komunikacijom. Inovativnost se ogleda u tome što se podrška

direktno pruža čitavoj porodici, kroz pružanje saveta kako da se reorganizuju, kako da roditelji smire dete, kako da kreiraju dnevne svrsishodne aktivnosti.

Info-centar je omogućio zadržavanje porodične kohezije, kao i formiranje novog modela funkcionisanja, kroz prepoznavanje novih potreba/zadovoljstava, ali i novih izazova.

Na osnovu kandidovanog primera inovativne prakse iz opštine **Babušnica** može da se sagleda koliki je značaj usluge lični pratilac deteta koja je u ovoj sredini nastavila da se pruža i tokom vanrednog stanja.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Babušnica

Dete, korisnik usluge, učenik je prvog razreda osnovne škole. Od septembra 2019. godine koristi uslugu. Beleži napredak u učenju i ponašanju. Prestankom rada škola zbog uvođenja vanredne situacije, dete u kućnim uslovima počinje da prati nastavu, ali sa velikim poteškoćama. U dogovoru sa roditeljima i pružaocem usluge, usluga je nastavljena da se pruža i dete uspešno završava prvi razred. Lični pratilac nastavlja rad, zbog bliskosti sa detetom, i pomaže mu oko održavanja pažnje i prilagođavanja novom načinu praćenja nastave.

Opština **Ivanjica** je kao primer inovativne prakse kandidovala promene u načinu funkcionisanja usluge lični pratilac.

U Ivanjici je tokom vanrednog stanja usluga lični pratilac deteta nastavila da se pruža istom broju korisnika. Broj zaposlenih nije smanjen, ali je skraćeno radno vreme i definisano je da se podrška pruža onlajn 3 sata, a da još dva sata dnevno lični pratioci provedu sa decom kod kuće. Podrška je najčešće bila prisutna u oblastima „pomoć u učenju, usvajanje dnevnog ritma u izolaciji i karantinu i održavanje lične higijene kao prevencija zaraze virusom COVID 19”.¹⁶

Promene u funkcionisanju su dogovorene između predstavnika JLS i Društva za cerebralnu i dečiju paralizu, koje je pružalac ove usluge, nakon konsultacija sa nadležnim Ministarstvom. Upravni odbor Društva za cerebralnu i dečiju paralizu opštine Ivanjica, samo tri dana nakon proglašenja vanrednog stanja, doneo je „Pravilnik o postupanju zaposlenih i angažovanih lica u usluzi lični pratilac deteta za vreme vanrednog stanja u Republici Srbiji” (Aneks 4).

Izrađen je i detaljan plan aktivnosti za oblast komunikacije tokom trajanja vanrednog stanja, koji je realizovan putem vajbera i video-poziva. Plan sadrži očekivane ishode, vremenski okvir, kao i detaljne aktivnosti i mere u okviru pet zadataka: prevencija agresivnog ponašanja; pomoć deci u usvajanju pravila ponašanja u porodičnom okruženju; pomoć deci u usvajanju dnevnog ritma, veština održavanja lične higijene, ishrane i oblačenja, kao i podsticanje i pomoć u neverbalnoj komunikaciji – učenje jednostavnih gestova (Aneks 5).

¹⁶ Kovačević i Marinković (2020). Podrška deci sa smetnjama u razvoju/invaliditetom za vreme trajanja epidemije COVID 19 u jugozapadnoj Srbiji.

Potrebe za podrškom su ustanovljene na osnovu izjašnjavanja roditelja/staratelja (videti boks). Predviđena je, takođe, i nabavka hrane i higijenskih sredstava, kao i njihovo odnošenje do vrata stana/kuće.

U dogovoru sa pružaocem usluge, ukupni budžetski rashodi za uslugu su smanjeni za 40%.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Ivanjica

Od svih roditelja dece koja su korisnici usluge LP pribavljene su izjave i saglasnosti za pružanje usluge u uslovima vanredne situacije (u tim izjavama izjasnili su se konkretno koji vid podrške je potreban deci, koliko sati je potrebno za onlajn nastavu i koje su to dodatne aktivnosti i podrška koje su njihovoj deci potrebne).

Dubinski intervju otkriva da Društvo za cerebralnu paralizu iz Ivanjice pruža uslugu „lični pratilac deteta“ u više opština. Usluga je na sličan način kao u Ivanjici modifikovana i u opštinama Arilje, Čačak i Vrnjačka Banja, dok je u opštinama Prijepolje, Čajetina i Požega bila prisutna samo kao onlajn podrška.

U **Šapcu** je gradska uprava donela odluku da se nastavi sa pružanjem usluge lični pratilac deteta u kućnim uslovima u okviru mreže Dečjeg srca. Da bi se usluga realizovala, bila je neophodna saglasnost i roditelja i ličnog pratioca.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Šabac

Na ovaj način, sa decom su nastavu pratili njihovi lični pratioci, na koje su oni navikli i, uz poštovanje svih mera prevencije, i deca i roditelji su se lakše nosili sa novonastalim okolnostima.

U **Užicu** je pružanje usluge obustavljeno, ali je roditeljima po uvođenju vanrednog stanja data mogućnost da se obezbedi pomoć u ispunjavanju školskih obaveza u kućnim uslovima. Roditelji se, međutim, nisu obratili za ovakvu vrstu podrške.

Personalna asistencija

Usluga personalne asistencije, koju pružaju lokalni centri za samostalni život osoba sa invaliditetom, u desetak gradova Srbije nastavila je da funkcioniše i tokom vanrednog stanja. Najveći izazov u početnoj fazi krize bilo je obezbeđivanje dozvola za kretanje personalnih asistenata za vreme policijskog časa, ali i obezbeđivanje prevoza. **Centar za samostalni život osoba sa invaliditetom** kao primer inovativne prakse kandidovao je borbu nevladinih organizacija da se obezbede dozvole – ne samo za personalne asistente, već i za srodnike i druge neformalne pružaoce usluga.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Centar za samostalni život osoba sa invaliditetom

Centar za samostalni život osoba sa invaliditetom odmah se po uvođenju vanrednog stanja obratio Ministarstvu privrede i Ministarstvu unutrašnjih poslova, od koga smo dobili saglasnost za izdavanje pojedinačnih radnih naloga za svakog personalnog asistenta, za svaki dan kada je bio na poslu u vreme policijskog časa.

Lokalne organizacije Centra su reagovala i, preko opštinskih štabova, lica koja pomažu osobama sa invaliditetom dobila su potrebne radne naloge. Takođe je, u saradnji sa GSP-om, omogućeno personalnim asistentima da koriste redukovane linije gradskog saobraćaja.

Na inicijativu Centra, reagovala je Nacionalna organizacija osoba sa invaliditetom – NOOIS, koja je uputila dopis resornom Ministarstvu za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja i premijeru da se ovaj problem razreši na nivou cele Srbije, a takođe i molbu Zaštitniku građana i Povereniku za zaštitu ravnopravnosti da podrže ovaj zahtev.

Nakon toga, Vlada je donela Uredbu da se mogu izdavati radne dozvole za kretanje u toku policijskog časa, što je, naravno, pored personalnih asistenata, podrazumevalo i rođake, prijatelje i druge ljude koji su pomagali osobama sa invaliditetom u vreme policijskog časa.

Na inicijativu organizacija, Vlada je donela i Uredbu da se osobama sa autizmom, kao i drugim osobama sa invaliditetom, omogući nesmetano kretanje za vreme policijskog časa.¹⁷

Socijalno-obrazovna podrška korisnicima usluge lični pratilac deteta

Tokom 2019. godine, u opštini **Raška** je razvijen koncept inovativne socijalno-obrazovne usluge *Razvoj dodatne obrazovne podrške*,¹⁸ koja je prvenstveno namenjena deci osnovnoškolskog uzrasta sa teškoćama u razvoju, korisnicima usluge *lični pratilac deteta*. Postojeći sadržaj usluge *lični pratilac deteta (LPD)*, po mišljenju profesionalaca iz opštine, nije u potpunosti odgovorio na „potrebe dece za individualnom podrškom u procesu obrazovanja i vaspitanja, kao i na potrebu njihovih roditelja za obezbeđivanje podsticajnog ambijenta za dete tokom školovanja”.¹⁹

Koncept inovativne usluge je razvijen mapiranjem potreba dece i roditelja i na prvom mestu je trebalo da obezbedi adekvatniju podršku, jer je dotadašnja „praksa pokazala

^{17.} Izmena i dopuna Uredbe o merama za vreme vanrednog stanja od 25. aprila 2020, član 1a

^{18.} Koncept inovativne socijalno-obrazovne usluge je razvijan kroz program SKGO o dodatnoj podršci i radu IRK, tehničku podršku Swiss PRO za obezbeđivanje socijalne inkluzije i podršku Tima za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva

^{19.} Obrazac za kandidovanje inovativne prakse, Raška

da značajan broj dece sa razvojnim smetnjama u redovnoj nastavi, ima brojne probleme da usvoji ono što je školskim planom i programom predviđeno, čak i u slučajevima dece koja nastavu pohađaju po prilagođenom programu".²⁰ Mapiranjem potreba uočene su poteškoće u savladavanju nastavnog programa i kod dece iz socijalno ugroženih porodica, prevashodno iz romske populacije.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Raška

Jedna od posledica korona virusa i COVID-19 epidemije bila je i potpuna promena vida održavanja nastave, čime su postavljeni novi izazovi kako za đake i roditelje, tako i za nastavnice i nastavnike. Utisci su podeljeni i dok je nekoj deci ovaj vid nastave bio zanimljiv, nekima su nedostajali drugari i škola. Izazov su bili i nastavni programi, a ogroman teret je preuzeo redovan nastavni kadar, šaljući adaptirane i prilagođene zadatke svakom razredu ponaosob. Dnevne sobe postale su učionice, ukućani su pomagali koliko su mogli, a za porodice sa dvoje i više dece, izazov je bio još i veći. Najveći izazov je svakako bio da se obezbedi dodatna podrška učenicima koji nastavu prate po inkluzivnom planu i programu (IOP1 i IOP2).

Elementi inovativne usluge dodatne obrazovne podrške su tokom vanrednog stanja delom inkorporirani u program usluge *lični pratilac deteta*, što je podrazumevalo neposredan rad sa decom kroz podučavanje 2 puta nedeljno po 2 sata po određenom programu i putem aplikacije [E-DOP](#).²¹ Usluga je usklađena sa obrazovnim planom i potrebama dece, potrebama roditelja za savetodavnom podrškom, uključujući praćenje napretka dece i kontinuiranu razmenu informacija između škole i interresorne komisije (IRK). U tom periodu, oko 40 dece od 7 do 14 godina je koristilo prilagođenu uslugu LPD, uz angažovanje 23 lična pratioca, što je doprinelo većoj efikasnosti usluge.

Tokom vanrednog stanja opština Raška je pripremila izmenu i dopunu Odluke o pravima i uslugama iz oblasti socijalne zaštite, gde je prepoznata inovativna usluga; odluka je usvojena po ukidanju vanrednog stanja, a nova usluga se realizuje od septembra 2020. godine. Planirani obuhvat je nešto više od 100 dece, 60 sa problemima u razvoju i 52 iz socijalno ugroženih porodica (61% romske dece). Usluga se finansira iz budžeta opštine i donatorskih sredstava (EHO).

²⁰. Ibid

²¹.Prepoznatom od opštine i finansiranom kroz EHO program

5. Materijalna podrška

U oblasti materijalne podrške prikazane su inovativne prakse u funkcionisanju narodnih kuhinja, distribuciji humanitarnih paketa, kao i u oblasti novčanih davanja. U ovom delu je predstavljen i primer zbrinjavanja romske populacije u opštini Loznica, koji je formalno označen kao praksa u oblasti dodele humanitarne pomoći, ali zapravo suštinski pokazuje sveobuhvatnu podršku mobilnog tima za inkluziju Roma i drugih aktera u zajednici.

Narodne kuhinje i distribucija paketa

Program narodnih kuhinja u organizaciji **Crvenog krsta Srbije** (CKS) odvijao se bez prekida tokom vanrednog stanja, u pojedinim sredinama uz prilagođavanja, a jedan broj lokalnih samouprava je kao primer inovativne prakse kandidovao upravo aktivnosti iz ovog segmenta socijalne zaštite na lokalnom nivou. Distribucija humanitarnih paketa je bila prisutna u gotovo svim opštinama i gradovima, a u pojedinim je i kandidovana kao primer inovativne prakse. Informacije o funkcionisanju narodnih kuhinja i dodeli paketa su prikupljene i od organizacije Crvenog krsta Srbije.

Neposredno pre uvođenja vanrednog stanja, organizacijama CKS u opštinama i gradovima su prosleđene instrukcije i preporuke radi sprovođenja programa u novonastalim okolnostima (deo preporuka je naveden u boksu).

Instrukcijom je naloženo da se program narodnih kuhinja ne prekida, ali da se prilagodi situaciji u lokalnim sredinama i opštoj zabrani kretanja za starije od 65 godina. Najvažniji elementi preporuka i mera navedeni su u boksu. Poseban deo instrukcije se odnosi na mere za prevenciju i zaštitu od virusa COVID-19, kako na distributivnom punktu, tako i prilikom distribucije obroka na kućnu adresu.

Tokom vanrednog stanja, program narodnih kuhinja CKS se realizovao u 71 jedinici lokalne samouprave za preko 30 hiljada korisnika, na 372 punkta. Prema podacima CKS svakodnevno je na kućne adrese distribuirano 2.225 toplih kuvanih obroka starijima od 65 godina, kao i ostalim ugroženim korisnicima (pojedincima sa povišenim rizikom od komplikacija, sa hroničnim ili malignim oboljenjima i sa slabijim imunitetom). Za preko 5.200 korisnika, koji zbog udaljenosti ili drugih razloga nisu bili u mogućnosti da svakodnevno preuzimaju obroke, obezbeđeni su paketi sa namirnicama za period od jedne do dve nedelje.

Preporuke za smanjenje rizika od zaraze COVID-19, CKS za program narodnih kuhinja (izvod)

Proceniti kapacitete i mogućnosti, te u skladu sa njima sagledati i realizaciju aktivnosti prilagoditi tako:

- da za korisničke porodice u kojima ima starijih lica obroke na punktovima preuzimaju isključivo mlađi članovi;
 - da se do najugroženijih lica – lica starija od 65 godina i osobe sa povišenim rizikom od komplikacija u čijem domaćinstvu nema mlađih lica koja mogu preuzimati obroke za njih, svakodnevno doprema kuvani obrok i hleb;
 - da se za jedan broj korisničkih porodica, gde je to procenjeno kao najsvrsishodnije, dopremi deo nepripremljenih namirnica (koje bi samostalno pripremali) za interventni period do 15 dana; količina namirnica treba da bude iskalkulisana u odnosu na normativ za pripremu;
 - da se na distributivnom punktu osigura razmak osoba koje stoje u redu, najmanje 2 metra, tako što će se na podu trakama obeležiti razmak na kom će osobe stajati;
 - da se dinamika distribucije pripremljenih obroka na distributivnim punktovima, kao i broj osoba prilagodi navedenim merama koje mogu da obezbede mere iz gornjeg stava.

U **Užicu** je tokom trajanja vanrednog stanja uvedena nova praksa u programu rada narodne kuhinje, kako bi se smanjio rizik od zaraze. Umesto svakodnevnog deljenja kuvanih obroka, korisnici su dolazili dva puta nedeljno (ponedeljkom i četvrtkom) i tada su dobijali po tri obroka – kuvane obroke za dva dana i po jedan tzv. suvi obrok. I u Užicu su volonteri dostavljali obroke na kućnu adresu za 84 starija korisnika. Na dostavi su angažovana i vozila lokalne samouprave.

Značajnije prilagođavanje zabeleženo je i u **Šapcu**. Nakon uvođenja vanrednog stanja, Štab za vanredne situacije Grada Šapca formirao je Radnu grupu za socijalnu zaštitu, koja je predložila način obezbeđivanja obroka najugroženijim građanima prikazan u boksu. Pored dotadašnjih korisnika programa narodne kuhinje, uključeno je i preko 50 novih korisnika, koji su se obratili za pomoć Štabu za vanredne situacije. Crveni krst je koordinirao program u celini, a korisnicima je obezbedio i higijenske pakete.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Šabac

Štab za vanredne situacije Grada Šapca je doneo odluku da se za 670 korisnika programa narodne kuhinje jednom nedeljno vrši distribucija paketa hrane (gotova jela, povrće, supa, hleb) u količini koja je dovoljna za celu nedelju. Polovina od ukupnog broja korisnika je na seoskom ili prigradskom području.

Za podelu paketa bili su zaduženi Caritas Šabac, Fondacija „Humano srce Šapca“ i PUR „Paša 015“ Šabac, koji su korisnicima svakog utorka donosili pakete na njihove adrese. Pomoć u podeli paketa hrane, pružali su i volonteri Crvenog krsta.

Korisnicima je značilo i to da ih neko jednom nedeljno obiđe, a posebno onima koji žive u samačkim domaćinstvima na selu.

I u **Arandelovcu** su obroci iz programa narodne kuhinje distribuirani na kućne adrese starijima i osobama sa invaliditetom. Pored obroka, ovim domaćinstvima su podeljeni i higijenski paketi koji su finansirani lokalnim donacijama, a volonteri su kupovali namirnice, plaćali račune i na druge načine pomagali korisnicima. Paketi sa hranom i higijenskim proizvodima dodeljivani su i penzionerima sa niskim penzijama (ispod 30.000 RSD) i socijalno ugroženim domaćinstvima. Dubinski intervju otkriva da je praksa dostave paketa hrane nastavljena i nakon ukidanja vanrednog stanja, i to za porodice sa decom sa smetnjama u razvoju ili nepokretnim starim licima.

Distribucija prehrambenih paketa sa osnovnim životnim namirnicama i paketa sa prehrambenim i higijenskim artiklima za najugroženije sugrađane organizovana je i u **Novom Sadu**, zajedničkim naporima CSR i CK. Pomoć je dodeljena korisnicima narodnih kuhinja, novčane socijalne pomoći, stanovnicima romskih naselja, ali i penzionerima sa penzijama nižim od 30.000 RSD. Jedan broj ugroženih porodica, uglavnom iz prigradskih delova grada, prijavljivao se i preko mesnih zajednica. Crveni krst Novog Sada je potpisao sporazum sa jednim taksi udruženjem, čija su vozila učestvovala u distribuciji paketa. Ovu humanitarnu akciju Crvenog krsta je podržao veći broj lokalnih donatora, a u samoj distribuciji su, pored volontera CK, učestvovala i druge nevladine organizacije.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Novi Sad

Uz značajnu podršku Gradske uprave za socijalnu i dečiju zaštitu, Direkcije za robne rezerve Grada Novog Sada, Crvenog krsta Vojvodine, kao i donatora obezbeđeni su paketi pomoći sa osnovnim životnim namirnicama. Do izražaja je došla izuzetna saradnja sa Centrom za socijalni rad kao partnerom u pronalaženju najosetljivijih kategorija stanovništva. Sponzorstvo društveno odgovornih firmi u vidu ljudskih i materijalnih resursa iskazalo se i u njihovom direktnom učešću u podršci socijalno ugroženim licima, a u koordinaciji sa Crvenim krstom Novog Sada.

I u **Velikoj Plani**, Crveni krst je uz pomoć volontera organizovao distribuciju paketa hrane i higijenskih paketa za ugrožena domaćinstva, a na osnovu spiskova CSR i poverenika civilne zaštite pri mesnim zajednicama Štaba za vanredne situacije, kao i na osnovu telefonskih poziva starih lica Crvenom krstu. Paketi sa hranom u skladu sa nedeljnim sledovanjem su deljeni umesto kuvanih obroka i korisnicima narodne kuhinje koji zbog starosti ili zdravstvenog stanja nisu mogli da ih podižu. Volonteri su istovremeno pružali i informacije o epidemiji i neophodnim merama zaštite. Tokom dubinskog intervjua je posebno naglašena koordinacija između CSR i CK.

Povodom dodele paketa hrane i higijene, u kojima su učestvovali i volonteri Crvenog krsta i razna udruženja, u opštini **Babušnica** posebno ističu solidarnost.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Babušnica

Inovativnost se ogleda u pristupu svih subjekata socijalne zaštite, pa i korisnika: dodatne mere zaštite, više strpljenja i povećani iznosi koje JLS izdvaja za

pokrivanje troškova održavanja pružanja usluga i uvođenje novih mera pomoći; povećan broj lica koja pružaju neke vidove usluga ili pomažu postojećim pružiocima, bez naknade; viši stepen solidarnosti i saosećanja.

U **Dimitrovgradu** takođe navode da je opština, uz podršku lokalne Fondacije „Zamisli život“, pokrenula program podrške i pomoći u vanrednim situacijama i skupila novac za kupovinu humanitarnih paketa koji su podeljeni starim licima sa primanjima ispod minimalne zarade.

Podrška romskoj populaciji

Svakodnevni problemi sa kojima se suočavaju Romi u najsiromašnijim romskim naseljima dramatično su pogoršani tokom vanrednog stanja. Zabrana kretanja i zaustavljanje gotovo celokupne privrede onemogućilo je angažovanje u sferi neformalne ekonomije (prikupljanje sekundarnih sirovina na primer), kao i na sezonskim radovima u poljoprivredi,²² a zatvaranje obrazovnih institucija značilo je i ukidanje besplatne užine za decu. Za pojedince bez zdravstvenog osiguranja i bez prebivališta, pa samim tim i bez pristupa socijalnim pravima, u udžericama bez vode i struje, životne okolnosti su postale nepodnošljive. U pojedinim naseljima, tek pod pritiskom nevladinih organizacija obezbeđene su cisterne sa pijaćom vodom, kao i priključivanje na sistem domaćinstava kojima je ukinuta struja zbog neplaćenih računa.²³ Uz pomoć donatora ili iz budžetskih sredstava, deo humanitarne pomoći bio je usmeren i na romska naselja.

Inovativnu praksu u obezbeđivanju pomoći romskim naseljima kandidovala je Loznica. Pored dostave humanitarnih paketa i širenja informacija o zarazi i merama zaštite, pružana je i psihološka podrška porodicama obolelih. Posebno značajnu ulogu tokom vanrednog stanja odigrao je Mobilni tim za inkluziju Roma.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Loznica

Mobilni tim za inkluziju Roma Grada Loznice je po hitnom postupku napravio plan posete romskim porodicama i aktivirao nabavku i podelu higijenskih paketa pomoći Romima u saradnji sa Crvenim krstom i Centrom za socijalni rad Loznica.

Mobilni tim je posetio romska naselja u Jadranskoj Lešnici, Joševi, Čokešini, Lešnici i Banji Koviljači. Posećivane su porodice i sagledavan zdravstveni status i rizici od zaraze. Rad se odvijao u romskim mahalama kroz razgovor i informisanje o opasnostima infekcije korona virusom. Sa građanima se pričalo o načinu prenošenja i merama zaštite. Predočen je značaj održavanja higijene ruku i nošenja maski.

22. Dostupno na: <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/rs/odrzana-online-konferencija-siromastvo-u-periodu-pandemi-je-covid-19-virusa-i-u-post-kriznom-periodu-u-republici-srbiji/>

23. Dostupno na: <https://www.coe.int/en/web/belgrade/-/roma-communities-civil-society-and-local-institutions-from-serbia-act-in-crisis>, kao i na: <https://www.a11initiative.org/evropski-sud-za-ljudska-prava-uputio-a-11-inicijativu-da-zahteva-od-lokalnih-vlasti-u-beogradu-minimum-uslova-za-zivot-300-roma-u-cukarickoj-sumi/>

Posebno je istaknuto da se Mobilni tim prilikom obilaženja romskih naselja angažovao na rešavanju različitih problema i obezbeđivanju različitih vrsta pomoći i podrške.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Loznica

U toku poseta rešavali su se i drugi prateći problemi.

Evidentirani su učenici srednjih škola kako bi im se pružila podrška da konkurišu na predstojećem konkursu za učničke stipendije.

Mlade Romkinje su podsticane da dovrše osnovnu školu „Druga šansa“, da se prijave na obuke i kurseve za zanimanja koje organizuje Nacionalna služba za zapošljavanje.

Izvesnom broju Roma je pružena podrška da ostvare jednokratnu pomoć, a drugima da ostvare pravo na materijalnu pomoć.

Informisani su o mogućnostima ostvarivanja prava na zdravstveno osiguranje i u tome je pružena pomoć i podrška. Takođe je Mobilni tim radio na pružanju pomoći i podrške na rešavanju zdravstvenih problema u smislu zakaživanja pregleda, organizovanja službe kućnog lečenja za pružanje pomoći u kućnim uslovima.

Trenutno Mobilni tim radi na planiranju imunizacije protiv gripa u romskim naseljima i organizovanju patronažnih poseta kako bi se povećao obuhvat dece redovnim vakcinama.

Deo sredstava za pomoć obezbeđena je iz gradskog budžeta, a doprinos su dali i rukovodioci koji su se odrekli dela plata.

I druge lokalne samouprave ukazuju da je stanovnicima romskih naselja dodeljivana humanitarna pomoć, bilo iz budžeta JLS (Novi Sad na primer) ili iz donatorskih sredstava (UNICEF).

Novčana podrška

Kandidovane inovativne prakse u oblasti novčanih davanja uglavnom su povezane sa novim načinom prijavljivanja korisnika i promenama u radu Centara za socijalni rad, uključujući i nastojanja da se u većoj meri identifikuju ugrožene grupe i pojedinci.

U **Novom Sadu** je funkcionisanje Centra za socijalni rad organizovano po smenama, skraćeno je radno vreme, a za jedan broj radnika dozvoljen je rad od kuće. Odmah na početku vanrednog stanja u CSR je otvoren pozivni centar, dostupan 24 časa i uvedena je još jedna telefonska linija.

Novi Sad je kao inovativnu praksu kandidovao različite aktivnosti koje su omogućavale da se dopre do teško dostupnih ranjivih grupa (*outreach*), uključujući staračka domaćinstva i ona sa teško obolelim članovima, porodice u kojima su jedan ili oba partnera ostala bez posla, porodice u kojima se roditelji nalaze na radu u inostranstvu, osobe bez ličnih dokumenata i bez mogućnosti da ostvare socijalna prava i sl. Sa ovim ciljem korišćene su sve raspoložive baze podataka (CSR, CK, evidencija mesnih zajednica), stupalo se u telefonski kontakt sa potencijalno ugroženim građanima, a ukoliko to nije bilo uspešno – kontaktirane su komšije ili aktivisti mesnih zajednica. CSR je na osnovu dobijenih informacija formirao spiskove sa podacima socijalno ugroženih građana, radi dostave humanitarne pomoći, ali i ostvarivanja prava na jednokratnu pomoć. Uvedena je i mogućnost da se zahtevi za novčanu pomoć dostavljaju mejlom i telefonom, a aktivisti mesne zajednice su pomagali ugroženim građanima da popune potrebne obrasce i/ili da ih dostave putem vajbera Centru za socijalni rad. Broj zahteva za jednokratnim pomoćima povećan je za gotovo 30%.

Tokom dubinskih intervjuja je posebno istaknuta uspešna saradnja sa mesnim zajednicama u selima i udaljenim naseljima radi pronalaženja najugroženijih građana, što nije bila uobičajena praksa pre uvođenja vanrednog stanja. U Centru za socijalni rad smatraju da ovaj način rada treba da se nastavi.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Novi Sad

Prijave za NSP i jednokratne novčane pomoći su stizale mejlom, telefonom. Centar za socijalni rad je kontaktirao sve mesne zajednice i tražio da im se dostave spiskovi socijalno ugroženih i njihovi kontakt telefoni. Takođe je CSR prosledio obrasce mesnim zajednicama (zahtev za novčane pomoći, jednokratne novčane pomoći, obrazac 1) i inicirao da mesne zajednice pomognu građanima da ih po potrebi popune i proslede nazad CSR. U nekim slučajevima je razmena dokumentacije vršena i putem vajbera.

U **Požarevcu** su takođe uvedeni smenski rad, rad od kuće i skraćeno radno vreme za zaposlene u CSR. Istovremeno se naglo povećala potreba za različitim oblicima socijalne zaštite, posebno u delu koji se tiče materijalne podrške. Značajno je porastao broj zahteva za novčanim pomoćima koji su podneti elektronskim putem. Dubinski intervjui otkrivaju da se tokom vanrednog stanja broj rešenja za jednokratne pomoći povećao za 30%.

Povećali su se i izazovi zbrinjavanja žrtava nasilja u porodici, organizovanja postpe-
nalne zaštite za otpuštene zatvorenike, ali i drugi zahtevi za zbrinjavanjem. Kako bi se
odgovorilo na potrebe građana, bilo je neophodno da se osmisli softverska podrške za rad
od kuće (videti boks). I nakon ukidanja vanrednog stanja, praksa da zaposleni mogu da
pristupe bazi bez dolaska u Centar je nastavljena i pokazala se kao veoma efikasna kada
su u pitanju neodložne intervencije.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Požarevac

Način pristupa Integralu, odnosno softverskoj bazi podataka Centra za
socijalni rad Požarevac koja sadrži sve podatke u skladu sa zakonski propisan-
im načinom vođenja evidencije, prevaziđen je time što je svim stručnim rad-
nicima koji su radili od kuće instaliran program na njihovim ličnim računarima.
Ovaj softver je instaliran i ostalim radnicima, a u skladu sa nalogom direkto-
ra o 24-satnom pristupu uslugama. Naravno, softver funkcioniše u skladu sa
zaštitom podataka o ličnosti i preduzete su sve mere obezbeđivanja ovih poda-
taka (personalne šifre, vreme pristupa, ID, itd.).

I u **Kruševcu** je tokom trajanja vanrednog stanja značajno povećan broj jednokratnih
davanja i u novcu i u naturi.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Kruševac

Kod dodele jednokratne pomoći zahtev je mogao da se podnosi putem
telefona, mejla ili lično, ubacivanjem u kutiju koja je stajala ispred prostorija
Centra za socijalni rad. Lica su uz zahtev dostavljala i propratnu dokumentaci-
ju ili je korišćena dokumentacija kojom Centar za socijalni rad već raspolaže.
Ukoliko su podnosioci zahteva bili starija lica, volonteri su odlazili po propratnu
dokumentaciju na kućnu adresu.

6. Snabdevanje, pozivni centri i psihološka podrška

Imajući u vidu potpunu zabranu kretanja starih, snabdevanje staračkih domaćinstava lekovima i osnovnim životnim namirnicama je svakako predstavljalo jedan od najvećih izazova na lokalnom nivou tokom trajanja vanrednog stanja. Bolesni, pojedinci u samoizolaciji, osobe sa invaliditetom ili oni koji spadaju u rizične grupe – takođe su tražili ovu vrstu pomoći. Sve lokalne samouprave koje su učestvovalе u istraživanju su pomenule ove aktivnosti, a pojedine su upravo određene organizacione elemente povezane sa snabdevanjem kandidovale kao primer inovativne prakse. Iz pregleda situacije uočljivo je da su mnoge opštine organizovale i pozivne centre, koji su odgovarali na različite potrebe građana, najčešće radi snabdevanja i/ili obezbeđenja informacija i psihološke podrške.

U **Aleksincu** je Crveni krst angažovao 70 volontera kako bi obezbedio snabdevanje domaćinstava čiji su članovi iz različitih razloga bili vezani za kuću. Centar za socijalni rad je uspostavio pozivni centar, napravio je selekciju korisnika i unosio njihove potrebe, a opštinske službe su obezbedile logističku podršku.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Aleksinac

Crveni krst Aleksinac angažovao je programera koji je napravio program za lakši rad i praćenje potreba korisnika koji su stariji od 65 godina.

Program je bio hostovan, tako da se u svakom trenutku moglo onlajn pristupiti aplikaciji, putem računara ili mobilnog telefona sa bilo koje lokacije.

Opština **Dimitrovgrad** je kao inovativnu praksu kandidovala formiranje *Opštinske službe za pomoć i podršku u kući*. Ističe se da je služba uspostavljena u saradnji sa udruženjem Caribrod i organizacijom Edukacioni centar Caribrod. Služba je radila svakog dana u periodu od 8 do 21h. U njen rad su bili uključeni i zaposleni iz lokalnih ustanova koje u redovnim uslovima pružaju usluge socijalne zaštite.

Ciljna grupa su bila stara lica i lica obolela od virusa COVID-19 na kućnom lečenju, za koje je organizovano svakodnevno snabdevanje pre svega neophodnim životnim namirnicama i lekovima. U opštini Dimitrovgrad naglašavaju da su u datim okolnostima posebno bila ugrožena stara lica u ruralnim područjima.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Dimitrovgrad

Kroz novouspostavljenu službu obezbeđivana je i psiho-socijalna podrška, a pružane su i neophodne informacije o virusu Covid-19 i neophodnim merama zaštite.

U pregledu aktivnosti Crvenog krsta **Novog Sada** se ukazuje da su tokom prve dve nedelje trajanja vanrednog stanja volonteri ove organizacije snabdevali starije sugrađane.

Potrebe za podrškom prikupljane su u volonterskom pozivnom centru.

Posebno se ističe da je Crveni krst bio zadužen za organizovanje i obučavanje volontera i dobrovoljaca koji su se prijavljivali za pomoć u kupovini starijim sugrađanima, kako bi se izbegle zloupotrebe.

Iz dokumenta „[Aktivnosti u toku vanrednog stanja](#)“ Crveni krst Novi Sad

Volonteri Crvenog krsta Novog Sada, vidno obeleženi i sa identifikacionom karticom, odlazili su u kućne posete i vršili potrebne nabavke prehrambenih namirnica, sredstava za higijenu i lekova, poštujući zdravstvene preporuke koje su se odnosile na sprečavanje širenja infekcije korona virusom.

Od početka aprila pomoć oko nabavki su u Novom Sadu preuzeli drugi volonteri, organizovani u 47 mesnih zajednica i upravnici stambenih zgrada.

U opštini **Ćuprija** pozivni centar je igrao značajnu ulogu tokom krize. Na potrebe stanovništva iz gradskog jezgra i ruralnih naselja je odgovarano brzo i na najbolji mogući način. Centar za socijalni rad je bio zatvoren jer su se skoro svi zaposleni razboleli, a i usluga pomoći u kući za starije je prekinuta. U situaciji desetkovanih ljudskih resursa, mali broj dobrovoljaca koji nisu oboleli je bio angažovan na različitim aktivnostima i dežuralo se po smenama. Vozni park opštine je stavljen na raspolaganje za dostavu i distribuciju hrane, lekova, higijenskih paketa, posebno po okolnim, nešto udaljenijim selima.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Ćuprija

Mladi volonteri dobrovoljci su podizali penzije i snabdevali starije namirnicama, lekovima, higijenskim sredstvima, pa i novinama, a učestvovali su i u distribuciji paketa suve hrane i kuvanih jela (za 2–3 dana), koje je pripremala narodna kuhinja. Velike donacije u paketima hrane su obezbedili lokalni donatori.

Pozivni centar je organizovan i u okviru Gradske uprave **Zrenjanin**. Pored iskazanih potreba za materijalnom podrškom i snabdevanjem, građani su se obraćali i radi psihološke podrške. Da bi se odgovorilo na ove potrebe, u okviru pozivnog centra su angažovani psiholozi i psihoterapeuti iz gradskog Centra za pružanje usluga socijalne zaštite – Most. Tokom dubinskih intervjuva se posebno ističe da se radi psihološke podrške obraćao i veliki broj mladih, kojima je odgovaralo što savetovanje preko telefona ili fejsbuka obezbeđuje anonimnost.

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Zrenjanin

Veliki broj sugrađana se javljao zbog narušenog psihičkog stanja, uzrokovanog strahom, neizvesnošću za sebe i svoje najmilije. Psihološko savetovalište je radilo u okviru call centra Gradske uprave, a tokom popodnevnih sati psihološka podrška se sprovodila putem mobilnog telefona i u okviru rada centra Most.

Nakon ukidanja vanrednog stanja, a imajući u vidu iskazanu potrebu za psihološkom podrškom, centar Most je nastavio sa pružanjem ove usluge i povećao je broj angažovanih psihologa i psihoterapeuta. Neophodna materijalna sredstva obezbedila je jedinica lokalne samouprave.

U saradnji sa Društvom psihologa Srbije, Crveni krst Srbije je organizovao pružanje psiho-socijalne podrške građanima, volonterima i zaposlenima putem telefona, SMS servisa (za osobe sa oštećenjem sluha) i putem [internet platforme „Razgovarajmo”](#). Ovaj način pružanja podrške je inovativan za Crveni krst Srbije „jer pruža veliku fleksibilnost korisnicima, štiteći njihovu privatnost i dajući im mogućnost da sami biraju vreme ali i način komunikacije”.²⁴

Izvod iz obrasca za kandidovanje inovativne prakse, Crveni krst Srbije

Aplikacija „Razgovarajmo” razvijena je kao onlajn platforma za pružanje psiho-socijalne podrške korisnicima i predstavlja drugi nivo podrške. Korisnici mogu biti iz bilo koje grupe (opšte populacije ili iz zajednice volontera i zaposlenih Crvenog krsta Srbije koji su tokom vanrednog stanja bili izuzetno aktivni i mnogima od njih podrška je pomogla da se predupredi efekat sagorevanja). Besplatno dostupna preko web-a ili kao aplikacija za Android sisteme, ovo je platforma za dvosmernu, bezbednu i poverljivu komunikaciju između korisnika i psihologa koji volontira za Crveni krst, što znači da ovo nije samo laička psiho-socijalna podrška već naredni nivo podrške, potreban manjem broju korisnika. Korisnici imaju punu kontrolu nad svojom anonimnošću – kontakt se zakazuje elektronskom poštom – kao i nad formom sesije koja može biti tekstualna, samo u audio-formatu ili kao kompletan video-razgovor.

24. Obrazac za kandidovanje inovativne prakse, Crveni krst Srbije

7. Sumiranje inovativnih praksi

Na kraju pregleda inovativnih praksi u Srbiji u oblasti socijalne zaštite na lokalnom nivou tokom vanrednog stanja zbog pandemije COVID-19 moguće je da se ukaže na pojedine primere koji bi eventualno mogli da se primene, u zavisnosti od uslova i uz konsultaciju sa zdravstvenim institucijama, u većem broju lokalnih samouprava.

Ideje za pružanje usluga i materijalne podrške bazirane na inovativnim praksama tokom vanrednog stanja u Srbiji mogu se sumirati na sledeći način:

U oblasti usluge pomoć u kući:

- pružanje saveta i informacija telefonom;
- elektronsko prijavljivanje i primanje zahteva;
- efikasno obezbeđivanje dozvola za kretanje negovateljica–domaćica tokom policijskog časa;
- obezbeđivanje dozvola za kretanje i za neformalne negovatelje;
- uključivanje novih korisnika, uzimajući u obzir i one koji su prijavljeni na listama čekanja;
- povećanje fleksibilnosti u pogledu dužine boravka negovateljica–domaćica;
- raspored rada u više smena kako bi nepokretni korisnici imali podršku više puta dnevno;
- preraspodela rada između negovateljica–domaćica i volontera – prebacivanje snabdevanja svih korisnika na volontere kako bi negovateljice–domaćice mogle da prihvate što je moguće više ugroženih kojima je neophodna intenzivna podrška;
- angažovanje nezaposlenih medicinskih sestara za pružanje nege u kući;
- izdavanje posebnih „kartica“ volonterima i negovateljicama–domaćicama kako bi mogli da obavljaju snabdevanje bez čekanja u redu (posebno u apotekama);
- uspostavljanje neposredne komunikacije sa zdravstvenim institucijama (protokoli);
- jasno definisanje pravila zaštite i postupanja u slučaju zaraze korisnika usluge pomoć u kući ili zaposlenih;

U oblasti usluge dnevni boravak:

- planiranje aktivnosti dnevnog boravka uz istraživanje potreba korisnika i njegove porodice;
- izrada detaljnih uputstava za roditelje/staratelje, posebno ako su ustanove za dnevni boravak zatvorene;
- svakodnevno organizovanje boravka korisnika napolju – u dvorištu, parku i sl., uz trajanje boravka u zavisnosti od vremenskih uslova;
- povremeno organizovanje boravka napolju na način da se svaki korisnik uključi dva, tri puta nedeljno;
- izmeštanje usluge u velike prostore koji se privremeno ne koriste (škole za vreme raspusta);
- pružanje usluge u poslepodnevnim časovima u velikim prostorima koji su zauzeti samo pre podne (škole koje rade u jednoj smeni);
- pružanje usluge u prostorijama ustanove za dnevni boravak ograničenom/malom broju korisnika – uvođenje više smena u toku dana kako bi svi korisnici svakodnevno dobili uslugu ili rotacija korisnika na dnevnoj ili nedeljnoj osnovi, tako da svaki korisnik u toku nedelje boravi u ustanovi određeni broj sati;
- prilagođavanje usluge tako da može da se pruža u domu korisnika;
- pružanje usluge u domu korisnika po potrebi ili prema planu rotacije korisnika, tako da svaki korisnik u toku nedelje ili dvonedeljno dobija neposrednu podršku određeni broj sati;
- svakodnevna komunikacija sa korisnicima i roditeljima/starateljima (vajber, skajp, mobilni telefon, fejsbuk, mejl);
- sa korisnicima koji ostaju kod kuće:
 - Komunikacija preko platformi – postavljanje zadataka, uputstava i slično na veb-sajt;
 - raznošenje didaktičkog materijala i testova (ako nije moguće elektronskim putem);
 - posete do kućnog praga;
 - povremena šetnja sa korisnicima;
- razmatranje svrsishodnosti uvođenja usluge mobilni defektolog;

U oblasti usluge lični pratilac deteta:

- uvažavanje potreba porodice i planiranje podrške u skladu sa iskazanim potrebama;
- prilagođavanje usluge tako da privremeno može da se pruža i u domu korisnika;
- definisanje uloge ličnog pratioca u pogledu praćenja nastave i školskog gradiva;
- uvođenje novih sadržaja, uključujući i šetnju korisnika;
- čvršća međusektorska saradnja na prilagođavanju individualnih obrazovnih planova i na praćenju napretka i postignuća dece u vanškolskim uslovima;
- uspostavljanje informacione i psiho-socijalne podrške za korisnike i neposredne pružaoce usluge (jedinstveni info-centar);

U oblasti zbrinjavanja beskućnika:

- prelazak na 24-časovno radno vreme prenoćišta/prihvatišta za beskućnike;
- prenamena drugih prostora u skloništa za beskućnike (na primer klubova za stara lica);
- saradnja sa volonterima Crvenog krsta radi dostave hrane;
- saradnja sa domovima zdravlja radi pružanja pomoći u prostorijama prenoćišta / improvizovanog prihvatilišta;

U oblasti psihološke podrške:

- uspostavljanje psihološke podrške putem onlajn komunikacije i internet platformi;
- uključivanje elemenata psihološke podrške u okviru komunikacije koju obezbeđuju pozivni centri;

U oblasti programa materijalne podrške:

- fleksibilnost u organizaciji funkcionisanja narodnih kuhinja, dodela namirnica umesto obroka;
- kombinacija dodele kuvanih i suvih obroka za više dana, kako bi se smanjio broj neposrednih kontakata sa korisnicima tokom nedelje;
- deljenje obroka u više navrata tokom dana kako bi se smanjio broj korisnika koji su istovremeno prisutni na punktu;
- uključivanje novih korisnika narodne kuhinje (na primer stari i osobe sa invaliditetom koji trenutno ne mogu da dobiju uslugu „pomoć u kući“, a ispunjavaju kriterijume; beskućnici u prenoćištima i improvizovanim prihvatilištima);

- dodela obroka na kućnu adresu najstarijim korisnicima koji žive sami sve dok traje povećana opasnost od zaraze, pa i nakon toga;
- korišćenje različitih resursa za distribuciju pomoći (vozila JLS, komunalnih službi, taksi udruženja);
- angažovanje volontera za outreach aktivnosti;
- priprema/obuka i provera volontera između dva talasa epidemije korona virusa;
- obezbeđenje informacija i uputstava za zaštitu od infekcije, istovremeno sa delom paketa ili deljenjem obroka u narodnoj kuhinji;
- povećanje materijalne podrške iz lokalnog budžeta za najsiromašnije (jednokratne pomoći, paketi, program narodne kuhinje);
- uspostavljanje kontinuirane saradnje u identifikaciji najugroženijih, i to između centara za socijalni rad, Crvenog krsta, aktivista mesnih zajednica i nevladinih organizacija koje su angažovane u oblasti zaštite ranjivih grupa i siromašnih;
- dodatna podrška Romima u neuslovnim romskim naseljima – posebno obezbeđenje cisterni i vodosnabdevanja i dodatna materijalna podrška;
- korišćenje svih specifičnih resursa radi ublažavanja položaja romske populacije (mobilni timovi za inkluziju Roma);
- pojednostavljenje procedura za ostvarivanje prava na jednokratnu novčanu pomoć;
- prijem novih zahteva putem mejla, vajbera, ubacivanjem u kutije;
- obezbeđenje pomoći za popunjavanje zahteva i prikupljanje dokumentacije;
- uvođenje softverske podrške za rad od kuće stručnih radnika u CSR, uključujući i u slučajevima neodložnih intervencija.

Primeri izneti u ovom dokumentu nisu procenjivani sa aspekta efikasnosti i efektivnosti. Svakako, postoji potreba da se pojedine prakse detaljnije istraže i da se eventualno uključe u standarde usluga ili u nove procedure i u regularnim uslovima.

Posebno je važno da se u tom smislu posveti pažnja pojedinim praksama: međusektorska saradnja u pronalaženju najugroženijih; obezbeđenje pomoći za popunjavanje zahteva za novčanu pomoć i pojednostavljenje procedura; elektronsko prijavljivanje i podnošenje zahteva za sve usluge i materijalna davanja (u kombinaciji sa klasičnim procedurama); socijalno-obrazovna podrška korisnicima usluge lični pratilac deteta, uspostavljanje redovne komunikacije sa korisnicima dnevnog boravka koji privremeno ne dolaze u ustanovu; dodela obroka najstarijima na kuću; održavanje redovne komunikacije sa roditeljima dece sa smetnjama u razvoju; uspostavljanje psihološke podrške onlajn; prepoznavanje uloge mesnih zajednica i angažovanja volontera u oblasti socijalne zaštite.

ANEKSI

Aneks 1

Spisak JLS i organizacija kojima je upućen poziv i JLS i organizacije koje su kandidovale inovativnu praksu

Organizacija	✓	Organizacija	✓
Aleksinac	✓	Loznica	✓
Apatin	✓	Medveđa	
Arandjelovac	✓	Niš	
Babušnica	✓	Novi Pazar	
Batočina		Novi Sad	✓
Bela Palanka		Pančevo	
Beograd		Paraćin	
Bojnik	✓	Pirot	
Bor		Požarevac	✓
Čačak		Priboj	
Čajetina		Prokuplje	✓
Ćićevac		Raška	✓
Čoka		Ruma	
Čuprija	✓	Šabac	✓
Dimitrovgrad	✓	Smederevo	
Gornji Milanovac		Smederevska Palanka	
Inđija		Sombor	
Ivanjica	✓	Sremska Mitrovica	
Jagodina		Stara Pazova	
Kanjiža		Subotica	
Kikinda	✓	Užice	✓
Kovačica		Valjevo	
Kovin		Velika Plana	✓
Kragujevac	✓	Vlasotince	
Kraljevo		Vranje	
Kruševac	✓	Vrnjačka Banja	
Kula		Zaječar	
Leskovac		Zrenjanin	✓
Organizacija	✓		
ORGANIZACIJE			
CILS	✓		
Crveni krst Srbije	✓		
Dečje srce	✓		

Aneks 2

Obrazac za kandidovanje inovativne prakse

u oblasti socijalne zaštite u nadležnosti JLS tokom vanrednog stanja usled krize izazvane epidemijom virusa Covid-19

MOGUĆE JE KANDIDOVATI 3 PRIMERA INOVATIVNE PRAKSE, S TIM DA SE SAMO JEDAN DETALJNO OPISUJE, A ZA OSTALA 2 SE DAJU OSNOVNI PODACI U OVOM OBRASCU.

Grad/opština: _____

Osoba koja je popunila upitnik (ime i prezime):

Funkcija osobe koja je popunila upitnik: _____

Mejl osobe koja je popunila upitnik: _____

Kontakt telefoni (fiksni i mobilni): _____

OBLAST na koju se inovativna praksa odnosi (zaokružiti i navesti traženi naziv):

▪ USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE U NADLEŽNOSTI JLS (navesti koja)

▪ NARODNA KUHINJA

▪ DODELA DRUGIH VRSTA POMOĆI U NATURI (navesti koja)

▪ DODELA JEDNOKRATNIH NOVČANIH DAVANJA

▪ DRUGO (posebno naglasiti ako podrazumeva multisektorsku saradnju)

Druge preporučene osobe koje su učestvovalе u opisu inovativne prakse **ILI MOGU DA DAJU DODATNE INFORMACIJE**. Navesti ime i prezime osobe, instituciju/organizaciju u kojoj radi, broj mobilnog telefona i mejl:

1. _____

2. _____

3. _____

1. NAZIV PRIMERA INOVATIVNE PRAKSE

1.1. KORISNIČKA GRUPA KOJOJ JE (PREVASHODNO) BILA NAMENJENA INOVATIVNA PODRŠKA (zaokružiti) i BROJ OBUHVAĆENIH KORISNIKA (AKO JE MOGUĆE):

- a) stara lica (navesti broj) _____
- b) deca sa invaliditetom (navesti broj) _____
- c) siromašne porodice i pojedinci (navesti broj) _____
- d) osobe sa invaliditetom (navesti broj) _____
- e) drugo (navesti) _____

1.2. NAVESTI IZVORE FINANSIRANJA PRIMERA DOBRE PRAKSE (zaokružiti):

- a) budžet JLS
- b) republički budžet
- c) budžet JLS i republički budžet
- d) donacije međunarodnih organizacija i/ili Crvenog krsta
- e) donacije/sponzorstva prikupljana lokalno
- f) drugo (navesti) _____

**1.3. KONTEKST: RAZLOG ZBOG KOGA JE UVEDENA INOVATIVNA PRAKSA (opisati)
/do 100 reči/1 pasus/**

(Primeri: a) dnevni boravak nije radio sa korisnicima, pa je uvedena komunikacija preko Fejsbuka;
b) nije bilo dovoljno negovateljica, pa su uvedeni volonteri za snabdevanje ili neki drugi vid podrške starima;
c) zbog povećanog broja prijavljivanja slučajeva nasilja u porodici, uvedena je posebna telefonska linija kao podrška žrtvama;
d) deljeni su paketi korisnicima narodne kuhinje zbog nemogućnosti funkcionisanja narodne kuhinje na uobičajen način;
e) telefonsko prijavljivanje korisnika NSP-a zbog nemogućnosti fizičkog dolaska u CSR,
f) bila je neophodna multi sektorska saradnja u pružanju nekog vida podrške ugroženim licima, itd.

Opšta pitanja: Da li se dramatično smanjio broj zaposlenih u uslugama SZ? Da li se reorganizovao rad usluga SZ: npr. rad po smenama, kraće radno vreme i sl.? Da li su prebacivani zaposleni u uslugama koje su prestale da funkcionišu (DB) u usluge za kojima je postojala povećana tražnja (PUK)? Da li se značajnije povećao broj zaposlenih u pojedinim uslugama?)

1.4. KRATAK OPIS INOVATIVNE PRAKSE (do 250 reči / 3 pasusa)

(Opšte: Da li su sve usluge funkcionisale ili su neke službe prestale sa radom? Šta je prestalo, šta je radilo? Da li je organizovan prijem novih korisnika ili ne? Da li je rad službi / pružalaca usluga prvog meseca bio drugačiji nego kasnije? Opisati. Kakva je bila organizacija centra za socijalni rad: rad od kuće, kontakt telefonom ili je CSR redovno radio? Kako su funkcionisale prijave za NSP i jednokratne pomoći? Opisati.

Za bilo koju od oblasti kojoj inovativna praksa pripada, navesti što više informacija. Kao smernica data su određena pitanja na koja treba dati odgovor, a posebno istaći međusektorsku saradnju:

a) Saradnja u oblasti usluga SZ – Da li su uključivani volonteri Crvenog krsta ili osobe sa biroa za zapošljavanje ili penzionisani socijalni radnici? Kako su promenjeni/prilagođeni: način rada, pravila (standardi) za pojedine usluge? Za koje?
Savetodavna podrška – Otvorene su nove telefonske linije za pomoć ili prijavu nasilja, kao i onlajn savetovanje, kroz komunikaciju putem aplikacija Skype, Viber, Facebook.

b) Ako se kandidovana praksa za nov način dodeljivanja jednokratne pomoći sastoji u novom načinu prijavljivanja za jednokratnu novčanu pomoć, te eliminisanju ili prilagođavanju pojedinih kriterijuma – treba opisati detaljnije.

c) Pomoć u naturi partnerstvo JLS sa udruženjima i radnjama da dostavljaju robu, lekove itd. OSI ili starima; kroz promenu načina rada Crvenog krsta (opisati kako i za koju vrstu pomoći).

d) Obuke – Da li su za bilo koju oblast/aktivnost organizovani treninzi (za volontere, socijalne radnike, neposredne pružaoce usluga, korisnike)?

f) Drugo – Za bilo koje druge inovativne prakse treba nevesti primere, uz što detaljniji opis.

OSTALA 2 PRIMERA, KOJI SE NAVODE SAMO SA OSNOVNIM PODACIMA

2. NAZIV PRIMERA INOVATIVNE PRAKSE (samo osnovne informacije):

2.1. OBLAST na koju se inovativna praksa odnosi (zaokružiti i navesti traženi naziv):

▪ USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE U NADLEŽNOSTI JLS (navesti koja)

▪ NARODNA KUHINJA

▪ DODELA DRUGIH VRSTA POMOĆI U NATURI (navesti koja)

▪ DODELA JEDNOKRATNIH NOVČANIH DAVANJA (navesti koja)

▪ DRUGO (posebno naglasiti ako praksa podrazumeva multisektorsku saradnju)

2.2. KORISNIČKA GRUPA KOJOJ JE (PREVASHODNO) BILA NAMENJENA INOVATIVNA PODRŠKA
(zaokružiti) i **BROJ OBUHVAĆENIH KORISNIKA (AKO JE MOGUĆE):**

a) stara lica (navesti broj)

b) deca sa invaliditetom (navesti broj)

c) siromašne porodice i pojedinci (navesti broj)

d) osobe sa invaliditetom (navesti broj)

e) drugo

2.3. Druge osobe preporučene za detaljniji opis navedene inovativne prakse, koje mogu da obezbede najviše informacija. Navesti ime i prezime osobe, instituciju/organizaciju u kojoj radi, broj mobilnog telefona i mejl:

1. _____

2. _____

3. _____

3. NAZIV PRIMERA INOVATIVNE PRAKSE (samo osnovne informacije):

3.1. OBLAST na koju se inovativna praksa odnosi (zaokružiti i navesti traženi naziv):

▪ USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE U NADLEŽNOSTI JLS (navesti koja)

▪ NARODNA KUHINJA

▪ DODELA DRUGIH VRSTA POMOĆI U NATURI (navesti koja)

▪ DODELA JEDNOKRATNIH NOVČANIH DAVANJA (navesti koja)

▪ DRUGO (posebno naglasiti ako podrazumeva multisektorsku saradnju)

3.2. KORISNIČKA GRUPA KOJOJ JE (PREVASHODNO) BILA NAMENJENA INOVATIVNA PODRŠKA (zaokružiti) i BROJ OBUHVAĆENIH KORISNIKA (AKO JE MOGUĆE):

a) stara lica (navesti broj)

b) deca sa invaliditetom (navesti broj)

c) siromašne porodice i pojedinci (navesti broj)

d) osobe sa invaliditetom (navesti broj)

e) drugo

3.3. Druge osobe preporučene za detaljniji opis navedene inovativne prakse, koje mogu da obezbede najviše informacija. Navesti ime i prezime osobe, instituciju/organizaciju u kojoj radi, broj mobilnog telefona i mejl:

1. _____

2. _____

3. _____

Aneks 3

Plan aktivnosti tokom vanrednog stanja u dnevnom boravku ŠOSO Milan Petrović, Novi Sad

Aktivnosti tokom vanrednog stanja, dnevni boravak ŠOSO Milan Petrović, Novi Sad: Socijalne veštine

- Komunikacija i socijalne interakcije – održavanje postojećeg postignutog stanja usmeravanjem roditelja na verbalizovanje tokom zajedničkih aktivnosti
- Emocije – usmeravanje roditelja na održavanje emocionalne stabilnosti korisnika postavljanjem jasne vremenske strukture dana i svakodnevnih aktivnosti i davanje predloga za kvalitetno organizovanje vremena provedenog u kući
- Ponašanje i poznavanje elementarnih socijalnih normi – roditeljima se sugerisalo da preveniraju problematične oblike ponašanja, davanjem jasne vremenske strukture aktivnosti verbalizovanjem redosleda događaja ili uz pomoć slika. Ovakav pristup će korisnicima omogućiti predviđanje događaja i razumevanje novonastale situacije kao što su promene u ustaljenoj svakodnevnoj rutini što može biti potencijalni uzrok problema u ponašanju. U slučaju težih oblika problematičnog ponašanja roditelji su se usmeravali na školskog psihijatra.
- Društveni život korisnika u socijalnoj sredini – roditeljima je skrenuta pažnja da obavezno pokušaju da objasne svom detetu da na javnim mestima poštuju mere bezbednosti uvedene kao prevencija širenja virusa, a to je da drže potrebnu distancu u odnosu na druge ljude, da nose zaštitne maske i rukavice. Dali su se predlozi na koji način najefikasnije da se objasne navedene mere.

Higijena

- Održavanje postojećih higijenskih navika i podsticanje samostalnosti u obavljanju aktivnosti lične higijene.
- Roditelji se informisani da u okviru održavanja higijene posebnu pažnju usmere na mere bezbednosti kao prevencija širenja virusa, a to je da podstiču svoju decu da peru ruke toplom vodom i sapunom minimum 20 sekundi i obavezno koriste dezinfekciono sredstvo.

Edukativne aktivnosti

- U skladu sa individualnim sposobnostima roditeljima su pružene instrukcije kako da sprovedu edukativne aktivnosti predviđene IPU-om. Kroz razgovor, uz pomoć slika ili rad na računaru, objašnjavali su prirodne pojave, vremenske prilike, događaje, relacije uzročno – posledične veze. Roditeljima su pružene instrukcije kako da u svakodnevnoj situaciji primenjuju edukativne aktivnosti. Na primer, pri vožnji automobilom pokazivati dobar primer bezbedne vožnje (vezati pojas, sedeti mirno u automobilu i slično).

Rekreacija

- Korišćenje slobodnog vremena kroz aktivni odmor i relaksaciju u kućnim uslovima u stanu ili na dvorištu ako žive u kući. Dat je predlog jednostavnih kineziterapijskih vežbi (pogotovo onim korisnicima koji su radili vežbe u dnevnom boravku po preporuci fizijatra), vežbe istezanja, jačanja muskulature i održavanja kondicije.

Radno angažovanje

- Roditeljima se savetovalo da podstiču svoju decu da se uključuju u obavljanje svakodnevnih kućnih poslova u skladu sa sposobnostima:
- Priprema obroka, postavljanje stola, pranje sudova, održavanje higijene prostora (usisavanje, brisanje prašine...) prostiranje veša, slaganje veša, upotreba kućnih uređaja (blender, mikser, usisivač, šporet...)
- Ukoliko porodica živi u kući i poseduje dvorište ili baštu, roditeljima se sugerisalo da uključuje svoju decu u aktivnosti sadnje i održavanja biljaka i uređenja dvorišta i baste (kopanje, grabuljanje, plevljenje, odlaganje organskog otpada...).
- Roditeljima se sugerisalo da uz adekvatan nadzor i mere podrške uključuju svoju decu u aktivnosti sitnih popravki po kući uz upotrebu alata (šrafciher, čekić, klešta...)
- Roditeljima korisnika koji su uključeni u krojačku radionicu se sugerisalo da podstiču svoju decu da učestvuju u aktivnostima prišivanja dugmadi, korišćenje igle i konca u druge svrhe (porubljivanje, krpljenje ...), kao i upotreba makaza. Takođe, onim roditeljima koji imaju šivaću mašinu date se instrukcije kako da svoje dete u skladu sa sposobnostima uključe u aktivnosti rada na šivaćoj mašini.

Zdravstvena zaštita

Lekari specijalisti naše zdravstvene stanice (pedijatar, neuropsihijatar, stomatolog i prateće medicinske sestre) su dežurali u skladu sa rasporedom u zdravstvenoj stanici ŠOSO "Milan Petrović" sa domom učenika u objektu u ulici Braće Ribnikara 32 i svakodnevno su pružali usluge u skladu sa preporukama Ministarstva zdravlja.

Aneks 4

Pravilnik o postupanju ličnih pratilaca za vreme vanrednog stanja

Na osnovu člana 2. Statuta Društva za cerebralnu i dečiju paralizu opštine Ivanjica, a u vezi sa Odlukom o proglašenju vanrednog stanja na teritoriji Republike Srbije ("Službeni glasnik RS", br.29/2020), Upravni odbor Društva dana 18.03.2020.godine, doneo je

Pravilnik o postupanju zaposlenih i angažovanih lica u usluzi Lični pratilac deteta za vreme vanrednog stanja u Republici Srbiji

Član 1.

Usluga Lični pratilac deteta se pruža za vreme trajanja vanrednog stanja u skladu sa potrebama korisnika.

Član 2.

Za vreme trajanja vanrednog stanja uslugu Lični pratilac deteta pružaju stručni radnik i saradnici-lični pratioci.

Član 3.

Usluga se pruža direktno ili onlajn/online u skladu sa Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite.

Član 4.

Za pružanje direktne podrške potrebna je pismena saglasnost roditelja/ staratelja korisnika da želi uslugu Lični pratilac deteta u kućnim uslovima.

Član 5.

Ukoliko se usluga pruža direktno lični pratilac je odlaskom u kuću/stan korisnika dužan da ispoštuje mere zaštite koje je propisala Vlada RS, odnosno pre ulaska u kuću/stan da izmeri telesnu temperaturu, nosi zaštitnu masku, zaštitne rukavice, obuću izuje ispred kuće/stana.

Član 6.

Lični pratioci deteta svakodnevno vode evidenciju o upotrebi zaštitne opreme i svom zdravstvenom stanju kao i evidenciju o pruženoj podršci i dostavljaju je svom stručnom radniku.

Član 7.

Saradnik–lični pratilac pruža onlajn/online podršku putem viber aplikacije, ZOOM aplikacije, video poziva i SMS poruka u skladu sa planom podrške za oblast komunikacija u toku trajanja vanrednog stanja.

Član 8.

Za pružanje onlajn/online podrške neophodna je pisana saglasnost roditelja/ staratelja.

Član 9.

Lični pratioci vode evidenciju o svom radu u dnevnicima rada ličnih pratilaca koje dostavljaju stručnom radniku krajem meseca.

Član 10.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom njegovog donošenja.

Predsednica UO Društva za CDP Ivanjica

Mr Svetlana Glavinić

Aneks 5

Plan aktivnosti za oblast komunikacije usluge LPD u toku trajanja Vanrednog stanja u RS, Ivanjica

(Realizacija putem vibera, video poziva i indirektno)

Očekivani ishod	Zadatak/aktivnost / usluga/ mera	Vremenski okvir
<ul style="list-style-type: none"> - Prevenirani agresivni ispadi i asocijalno ponašanje; - Ostvaruje interakcije sa drugim osobama i odgovara na podsticaje - Ostvaren napredak u socijalnoj prilagođenosti deteta - Ostvaruje bolju komunikaciju sa roditeljima - Delimično samostalno ostvaruje komunikaciju sa vršnjacima, pokazuje inicijativu za uspostavljanje kontakta - Socijalni kapaciteti i socijalne veštine deteta uvećani - Razume i pokazuje gestom potrebe i svakodnevne aktivnosti - Verbalno iskazuje osnovna znanja o dnevnom ritmu - pokazuje znanja i veštine lične higijene - Razume i pokazuje gestom potrebe i svakodnevne aktivnosti - iskazuje znanja i veštine odevanja 	<p>Zadatak 1-Prevencija agresivnog ponašanja u novonastaloj situaciji:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vežbe za kontrolu impulsivnosti i anksioznosti -Vežbe za koordinaciju pokreta -Vežbe iz oblasti okupaciono radne terapije -Vežbe za usporavanje i razvijanje prihvatljivog oblika komunikacije. <p>Objašnjavanje i demonstriranje putem video komunikacije.</p>	7 x nedeljno
	<p>Zadatak 2- Pomoć deci u usvajanju pravila ponašanja u porodičnom okruženju u skladu sa novonastalom situacijom:</p> <p>razgovor sa detetom/demonstracija sledećih postupaka:</p> <ul style="list-style-type: none"> -uloge u porodici -načinu traženja i upotreba reči MOLIM i HVALA -ponašanju za stolom -nuđenje pomoći -razvijanje empatije -upotreba reči IZVINI - poslušnost -adekvatna visina glasa <p>Objašnjavanje/demonstraciju vršiti uz istovremeno gledanje edukativnih igara na date teme i video poziva.</p>	3x nedeljno

Očekivani ishod	Zadatak/aktivnost / usluga/ mera	Vremenski okvir
	<p>Zadatak 3– Pomoć deci u usvajanju dnevnog ritma u skladu sa novonastalom situacijom:</p> <p>razgovor sa detetom/demonstracija sledećih postupaka:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buđenje, - oblačenje, - lična i opšta higijena, - doručak, - praćenje online nastave, - učenje, - ručak, - odmor, - domaći zadatak, - večera, - kupanje, - spavanje. <p>Objašnjavanje/demonstraciju vršiti uz istovremeno gledanje edukativnih igara na date teme i video poziva.</p>	5x nedeljno
	<p>Zadatak 4 – Pomoć deci u usvajanju veština održavanja lične higijene u novonastaloj situaciji</p> <p>Razgovor sa detetom/demonstracija sledećih postupaka:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pranje ruku - umivanje - češljanje - pranje zuba - higijena nosa - imenovanje sredstava za higijenu - pokazivanje sredstava za higijenu <p>Objašnjavanje/demonstraciju vršiti uz istovremeno gledanje edukativnih igara na date teme.</p>	5x nedeljno

Očekivani ishod	Zadatak/aktivnost / usluga/ mera	Vremenski okvir
	<p>Zadatak 5 – Podsticanje i pomoć u neverbalnoj komunikaciji, učenje jednostavnih gestova</p> <p>Koristeći gest i govor pokazivati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ishrana, - oblačenje - obuvanje, - spavanje, - toalet, - higijena (umivanje, pranje zuba, češljanje, pranje ruku). - učenje... <p>Objašnjavanje/demonstraciju vršiti uz istovremeno gledanje edukativnih igara na date teme, upotreba slika i crteža i video poziva.</p>	5x nedeljno
	<p>Zadatak 6 – Pomoć detetu u usvajanju veštine ishrane u novonastaloj situaciji:</p> <p>Razgovor sa detetom/demonstracija sledećih postupaka:</p> <ul style="list-style-type: none"> - značenje reči doručak, ručak, večera, užina - vrste pribora za jelo - upotreba pribora za jelo - higijena pre, tokom i nakon jela - odlaganje pribora nakon jela <p>Objašnjavanje/demonstraciju vršiti uz istovremeno gledanje edukativnih igara na date teme, upotreba slika i crteža i video poziva.</p>	5x nedeljno

Očekivani ishod	Zadatak/aktivnost / usluga/ mera	Vremenski okvir
	<p>Zadatak 7 – Pomoć detetu u usvajanju veštine oblačenja.</p> <p>Razgovor sa detetom/demonstracija sledećih postupaka: – oblačenje garderobe – svlačenje garderobe – delovi garderobe – raspored pri oblačenju – usklađivanje sa vremenskim prilika- ma – imenovanje garderobe – spajanje delova garderobe.</p> <p>Objašnjavanje/demonstraciju vršiti uz istovremeno gledanje edukativnih igara na date teme, pokazivanje praktičnih primera i video poziva.</p>	5x nedeljno
Snabdevene porodice u riziku sa hranom i higijenskim sredstvima.	<p>Zadatak 8 – Nabavka hrane i higijenskih sredstava u skladu sa potrebama porodica i odnošenje do vrata stana/kuće.</p> <p><u>Poštovanje mera zaštite od stane ličnog pratioca deteta (obavezno nošenje maske i rukavica).</u></p>	Po potrebi

Aneks 6

Plan mera i aktivnosti u dnevnom boravku u Bojniku

Plan mera i aktivnosti (prevencije i zaštite) u dnevnom boravku dece sa invaliditetom Dečija radost, sadrži sledeće celine:

- 1) Pripravnost;
- 2) Mobilizacija i aktiviranje;
- 3) Plan preventivnog delovanja (zaštita korisnika i zaposlenih podeljena u šest oblasti);
- 4) Plan hitnog odgovora – mere epidemiološke službe i javne službe zdravstvene zaštite;
- 5) Procena ugroženosti.

Planom se definišu mere i aktivnosti kojima se povećava i unapređuje efikasnost zaposlenih kao odgovora na eventualnu pojavu zaraze.

SADRŽAJ PLANA

Obaveštavanje i informisanje

Koordinator usluge zajedno sa stručnim radnicima, saradnicima i pomoćnim osobljem (u daljem tekstu zaposleni) održavaće redovne edukativne sastanke u holu Dnevnog boravka u vezi sa aktuelnom i svakodnevnom epidemiološkom situacijom, sa pojedinostima i specifičnostima kao i merama prevencije i zaštite zaposlenih i korisnika. Obaveštenja i uputstva se štampaju i izlažu na oglasnoj tabli, posebno u učionicama, trpezariji, sanitarnom čvoru i ulaznom boksu.

Pripravnost

- U cilju sprečavanja rizika od infekcije, vrši se prioritizacija za korišćenje usluge dnevnog boravka po kriterijumu zaposlenosti roditelja/staratelja u prvoj smeni kod poslodavca. Više od pet korisnika ne sme boraviti u Dnevnom boravku "Dečija radost" do donošenja naredbe o potpunom otvaranju objekata.
- Programske i projektne aktivnosti koje podrazumevaju rad sa većim grupama korisnika i okupljanje u zatvorenom prostoru odložiti do donošenja odgovarajućih mera i u instrukcija na višim nivoima upravljanja.

Organizacija rada i organizovanje sistema veza i rukovođenja

Svi zaposleni u Udruženju na pružanju usluge dnevnog boravka radiće sa korisnicima. Dok Štab za vanredne situacije opštine Bojnik ne donese odluku/naredbu o potpunom otvaranju objekta za sve korisnike, organizacija rada je sledeća:

Stručni radnik logoped i stručni radnik pedagog rade individualno sa po jednim korisnikom u posebnim prostorijama.

Stručni radnici i saradnik negovateljica rade individualno sa po jednim korisnikom u zasebnim prostorijama.

Svi zaposleni se obaveštavaju i informišu putem telefona i usmeno poštujući mere fizičke distance i putem viber grupe. Za svaku nedelju određiće se dežurni i odgovorni zaposleni.

Mobilizacija i aktiviranje

Protokol o postupanju u slučaju sumnje na Kovid 19 kod zaposlenog ili korisnika je izrađen nakon proglašenja prvog slučaja u Republici Srbiji i prosleđen od strane MINRZS, odgovorno lice koordinator.

PLAN I MERE preventivnog delovanja

1. Pre početka rada i prijema korisnika
2. Sa početkom rada i svakodnevnim prijemom
3. Rad zaposleni
4. Roditelji i staratelji
5. Posebni aspekti organizacije rada
6. Dodatne mere

- Programski rad potrebno je prilagoditi u odnosu na individualne planove i mogućnosti korisnika. S obzirom na to da će se raditi individualno, stručni radnici u toku radnog vremena kontaktiraće sa korisnicima iz svoje vaspitne grupe.
- Obezbediti razmak od dva metra fizičke distance između korisnika i stručnog radnika, osim kada je potrebno otići u toalet, prati ruke, uzeti obrok. Svaki fizički kontakt sa korisnikom mora biti zaštićen uz upotrebu rukavica.
- Zaposleni moraju nositi masku sve vreme, voditi računa da rukama ne dodiruju lice, a posebno nos, usta i oči. Posebnu pažnju u tom pogledu treba obratiti i na korisnike. Pre bilo kakvog dodira očiju, usta i nosa potrebno je da se operu ruke ili dezinfikuju sredstvom na bazi alkohola, kao i nakon toga.

Plan hitnog odgovora – mere epidemiološke službe i javne službe zdravstvene zaštite

U slučaju postojanja simptoma kod korisnika koji ukazuju na potencijalnu infekciju Kovid 19 (povišena telesna temperatura, suvi nadražajni kašalj, bolovi u mišićima, bolovi u koštanoj sistemu, kratak dah, otežano disanje, izmenjeno čulo ukusa i mirisa), zaposleni koji je bio u kontaktu sa potencijalno zaraženim korisnikom, odmah obaveštava koordinatora i izoluje korisnika, koordinator odmah obaveštava roditelja/staratelja, Dom zdravlja Bojnik i ZZJZ Leskovac.

Zavod za javno zdravlje Leksovac – epidemiološka služba preduzima dalje mere i postupke u slučaju o postojanju sumnje na infekciju Kovid 19, kao i mere u cilju prevencije širenja infekcije u Udruženju i Dnevnom boravku "Dečija radost".

Procena ugroženosti

Odmah organizovati sastanak zaposlenih i organa odlučivanja i dogovoriti aktivne mere u cilju suzbijanja širenja, sa akcentom na izolaciju korisnika i samoizolaciju zaposlenih koji su bili u kontaktu sa potencijalno obolelim u trajanju od 28 dana. Nije se desilo Obavestiti Opštinu Bojnik o potrebi za zatvaranjem objekta na dodatnih 28 dana, kao i Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja Sektor za brigu o porodici i socijalnu zaštitu, Inspekciju socijalne zaštite kao i Sektor za zaštitu OSI.

Aneks 7

Narodne kuhinje – Instrukcija Crvenog Krsta Srbije

Poštovani,

Prosleđujemo informacije i preporuke kojom se dopunjuje prethodno dostavljeno uputstvo za smanjenje rizika od zaraze **COVID-19**, a u okviru realizacije **Programa narodnih kuhinja**, a u skladu sa uvedenim vandrednim stanjem na teritoriji cele Republike Srbije.

Realizacija Programa narodnih kuhinja ne treba da bude obustavljena, usluga besplatnog obroka za najugroženije građane i porodice treba da se realizuje i sprovodi na način koji je prilagođen situaciji i okolnostima u lokalnoj zajednici.

U skladu sa preporukama da lica starija od 65 godina ne izlaze iz domova, distribuciju obroka treba dogovoriti i realizovati na način koji će obezbediti ograničeno kretanje najstarijih i osoba sa povišenim rizikom.

Potrebno je da se sagleda broj i stanje korisnika Programa narodnih kuhinja starijih od 65 i drugih osoba sa povišenim rizikom od komplikacija, kao što su osobe sa hroničnim oboljenjima (srčana oboljenja, hronična pulmološka oboljenja, šećerna bolest), osobe sa malignim oboljenjima i osobe sa slabijim imunitetom, te da se realizacija prilagodi tome.

Proceniti kapacitete i mogućnosti, te u skladu sa njima sagledati i realizaciju aktivnosti prilagoditi tako:

- da za korisničke porodice u kojima ima starijih lica obroke na punktovima preuzimaju isključivo mlađi članovi;
- da se do najugroženijih lica – lica starija od 65 godina i osobe sa povišenim rizikom od komplikacija koji nemaju mlađa lica u domaćinstvu koje može preuzimati obroke za njih, svakodnevno doprema kuvani obrok i hleb;
- da se za jedan broj korisničkih porodica gde je to procenjeno kao najsvrsishodnije, dopremi deo nepripremljenih namirnica (koje bi samostalno pripremali) za interventni period do 15 dana, količina namirnica treba da bude iskalkulisana u odnosu na normativ za pripremu (potrebno tražiti saglasnost sedišta);
- da se na distributivnom punktu osigura razmak osoba koje stoje u redu, najmanje od 2 metra, tako što će se na podu trakama obeležiti razmak na kom će osobe stajati;
- da se dinamika distribucije pripremljenih obroka na distributivnim punktovima, kao i broj osoba prilagodi navedenim merama koje mogu da obezbede mere iz gornjeg stava;

Ponavljamo mere koji osiguravaju prevenciju i zaštitu od **COVID -19**:

Na distributivnom punktu:

- Potrebno je da osobe koje rukuju hranom (pripreme, distribucije, prevoženja) na svakih 15 minuta peru ruke,
- Potrebno je površinu na kojoj se rukuje sa hranom, na kojoj se preuzima obrok ili se on prevozi, dezinfikovati na svakih 15 minuta.
- Potrebno je postaviti providnu barijeru na mestu preuzimanja hrane. Ukoliko to nije moguće potrebno je održavati razdaljinu između osoba minimalno 1 metar. Dezinfekciona sredstva koja se mogu koristiti za ruke i površine je ETANOL 70%, a za dezinfekciju površina i asepsol 0.1%.

Tokom distribucije obroka na kućnu adresu:

- Sve osobe koje vrše distribuciju obroka direktno na kućnu adresu treba da imaju zaštitnu opremu (masku, rukavice, naočare), asepsol za dezinfekciju ruku i predmeta po povratku sa terena, obeležje Crvenog krsta;
- Sama predaja obroka treba da se obavlja bez direktnog kontakta;
- Uputstvo korisnicima koji u svojim kućama preuzimaju obrok treba da bude da posudu u koju se sipa obrok, koja treba da bude čista i suva, u zatvorenoj/ vezanoj kesi ostave ispred vrata. Osoba koja distribuira obrok preuzima posudu, sipa pripadajući obrok i vraća na isto mesto gde je korisnik ostavio. Po mogućstvu, preporuka je da se poseduje materijal za jednokratnu upotrebu (kesa za zamrzivač, ubrus, maramice i sl.) kojim će se držati posuda tokom preuzimanja i sipanja obroka i po predavanju obroka materijal se odmah bacilo. U tom slučaju potrebno imati PVC kesu za odlaganje tog materijala.
- Po povratku sa terena lica koja su vršila distribuciju obroka skidaju zaštitne naočare i odmah ih peru pod mlazom tople vode i koriste tečni deterdžent ili sredstvo za pranje posuđa, dezinfikuju ih alkoholom i obrišu suvim papirnim ubrusom. Skidaju maske zatim rukvice i zajedno sa ubrusom bacaju u PVC kesu za smeće pri čemu vode računa da ne kontaminiraju oprane naočare. Zatim se vrši pranje ruku i dezinfiovanje alkoholom.
- Kесе sa upotrebljenim maskama, rukavicama i ubrusima ili maramicama zavezuju se i u iste ne ubacuje se smeće drugog porekla. Zavezanu kesu sa smećem odložiti u poseban kontejner.
- Ako se skidanje maske i rukavica obavlja na otvorenom prostoru, osoba treba da je leđima okrenuta u pravcu odakle duva vetar ili je jače strujanje vazduha i pakuje – presavija i odlaže predmete od papira i tkanine po principu od sebe .
- Korisno obaviti dezinfikovanje đona obuće koja je korišćena.

Prilagođavanje pružanja usluge može prouzrokovati dodatne troškove, koje je potrebno sagledati i predočiti lokalnim samoupravama.

Napominjemo da je potrebno informisati sedište o prilagođenom načinu realizacije Programa.

Crveni krst Srbije će redovno pratiti razvoj situacije i u skladu sa tim vam proslediti dodatne instrukcije ukoliko se za tim pokaže potreba.

UPUTSTVO PROSLEĐENO 13.3.2020. godine

Pozivom na juče dostavljeno Uputstvo organizacijama Crvenog krsta za smanjenje rizika od zaraze **COVID -19**, a u okviru realizacije **Programa narodnih kuhinja** obaveštavamo vas o sledećem.

U cilju mera zaštite lica koja su uključena u deo realizacije koji podrazumeva direktan i svakodnevni kontakt sa korisnicima (**distribucija pripremljenih obroka krajnjim korisnicima na distributivnim punktovima**), sedište je obezbedilo određenu količinu hirurških maski.

Svim organizacijama Crvenog krsta koje sprovode Program narodnih kuhinja biće dostavljeno pakovanje od 50 komada hirurških maski.

Maske se danas hitno šalju brzom poštom i biće isporučene u sve organizacije Crvenog krsta u opštinama i gradovima koje realizuju Program narodne kuhinje u ponedeljak 16. marta.

Kako se radi o jednokratnim maskama (ne treba nositi više od jednog dana tokom distribucije obroka), a polazi se od procene da su u svakoj narodnoj kuhinji svakodnevno u direktnom kontaktu sa korisnicima okvirno 3 saradnika Crvenog krsta, ovaj broj maski koji Vam se dostavlja je dovoljan za 16 radnih dana.

Rok za upotrebu hirurških maski je formalno istekao, ali je traženo mišljenje i konsultacija zdravstvenog sistema. Mišljenje zdravstvenog inspektora koje smo dobili je da, obzirom da su maske adekvatno upakovane i skladištene i da se radi o artiklu koji nije osetljiv, hirurške maske su ispravne i za upotrebu.

Kada se radi o drugim merama zaštite, a najpre u pogledu dezinfikovanja samog mesta za distribuciju, sedište će svakako nastojati da iznađe način da obezbedi iste, ali je prevashodno potrebno da se za obezbeđivanje dezinfekcionih sredstava obratite lokalnoj samoupravi kao nosiocu usluge pružanja besplatnog obroka za najugroženije sugrađane.

Podsećamo da je potrebno redovno pratiti obaveštenja i instrukcije nadležnih institucija i ponašati se u skladu sa preporukama.

