



Program EU i CG za
zapošljavanje, obrazovanje
i socijalnu zaštitu



Program ko-finansiraju
Evropska unija i
Vlada Crne Gore

ISTRAŽIVANJE O POTREBI ZA RAZVOJEM I STANDARDIZACIJOM NOVIH USLUGA SOCIJALNE I DJEČJE ZAŠTITE U CRNOJ GORI

Zavod za socijalnu i dječju zaštitu

Projekat Jačanje kapaciteta socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori

Jul, 2021.



Ovaj projekat finansira Evropska unija

Ulažemo u ljude.



ARCHIDATA

www.eesp.me



SADRŽAJ

UVOD	3
KARAKTERISTIKE UZORKA	5
ANALIZA REZULTATA	7
IDENTIFIKOVANE CILJNE GRUPE/KORISNICI I USLUGE	10
Usluge za djecu u riziku	10
Usluge za osobe sa invaliditetom	14
Usluge za porodice u kojima postoji nasilje.....	18
Usluge za lica koja žive u udaljenim seoskim područjima	20
Usluge za ranjiva starija lica	21
Ostale kategorije korisnika	23
LICENCIRANJE.....	28
ULAGANJE U LJUDSKE RESURSE.....	30
FINANSIRANJE USLUGA	33
PARTICIPACIJA KORISNIKA U OKVIRU USLUGA SOCIJALNE I DJEČJE ZAŠTITE	35
OKOLNOSTI KOJE JE POTREBNO UZETI U OBZIR PRI PLANIRANJU RAZVOJA USLUGA	36
ZAKLJUČCI I PREPORUKE.....	38





UVOD

Istraživanje o potrebi za razvojem i standardizacijom novih usluga socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori sprovedeno je u okviru projekta *Jačanje kapaciteta sistema socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori*, koji finansira EU. Istraživanje je sprovedeno kao podrška Zavodu za socijalnu i dječju zaštitu i Ministarstvu finansija i socijalnog staranja za realizaciju strateških zadataka određenih između ostalog *Strategijom razvoja sistema socijalne i dječje zaštite za period od 2018 do 2022. godine*.

Metodologija istraživanja o potrebi za razvojem i standardizacijom novih usluga SDZ kreirana je u skladu sa zadatkom 1.2.5. *Strategije razvoja sistema socijalne i dječje zaštite za period od 2018 do 2022. godine*, a koji glasi: *izvršiti analizu i identifikovati potrebu za razvojem i standardizacijom novih usluga socijalne i dječje zaštite*. Strategijom se u okviru mjere 3.4. predviđa i uspostavljanje inovativnih usluga, a zadatak 3.4.1. glasi: *podsticati razvoj inovativnih usluga socijalne i dječje zaštite, na državnom i lokalnom nivou, u skladu s obezbijeđenim sredstvima iz budžeta i drugih izvora*.

Inicijalni prijedlog istraživačkog protokola i upitnika za istraživanje je tokom aprila 2021. godine pripremio dr. Paul Stubbs, znanstveni savjetnik sa Ekonomskog instituta u Zagrebu. Dr. Stubbs je, zajedno sa timom Projekta – Žarkom Šunderićem i Milenom Karišik – u ovom periodu održao brojne sastanke sa relevantnim zainteresovanim stranama (uključujući i predstavnike/ce Ministarstva finansija i socijalnog staranja (MFSS), Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu (ZSDZ), službenike/ce iz jednog broja centara za socijalni rad (CSR), zaposlene u različitim sektorima lokalne samouprave opštine Kotor, nevladine organizacije i državne pružaocce usluga, kao i stručne radnike/ce za socijalnu zaštitu i socijalnu politiku UNICEF-a i UNDP-a). Inicijalna verzija istraživačkog protokola i upitnika za istraživanje je pripremljena krajem aprila 2021. godine, dok je konsultativna radionica o inicijalnoj verziji održana 28. aprila 2021. godine. Završna verzija istraživačkog protokola i upitnika su pripremljeni nakon komentara i prijedloga Ministarstva finansija i socijalnog staranja i Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu.

Istraživačkim protokolom su definisani sledeći ciljevi istraživanja:

1. Utvrđivanje stavova ključnih aktera u vezi sa važnim aspektima reforme sistema socijalne i dječje zaštite, sa posebnim naglaskom na uslugama.
2. Obezbjeđivanje liste potencijalnih novih i inovativnih usluga socijalne i dječje zaštite: prema korisničkoj grupi; prema vrsti usluge; po funkciji; po pružaocu usluga; itd.
3. Uspostavljanje širokih prioriteta za usluge za različite ciljne grupe.

U skladu sa ciljevima, i na osnovu razgovora sa relevantnim partnerima kreiran je upitnik za mapiranje prioritentnih puteva razvoja usluga za različite ciljne grupe, smjer u razvoju pravnog okvira, licenciranja i važnih principa na kojima je potrebno da usluge budu bazirane: dostupnost, ekonomska pristupačnost, participacija korisnika/ca, baziranost na dokazima i praćenju, kvalitetu, kao i povjerljivost.





Prikupljanje podataka i diseminacija upitnika rađeni su elektronski, a platforma za prikupljanje podataka koja se koristila je *google forms*. Upitnici su poslani relevantnim institucijama i organizacijama na državnom i lokalnom nivou, kao i međunarodnim razvojnim agencijama.

Kako je ovo istraživanje rađeno u cilju mapiranja potreba, uzorak je, po svom obliku bio dobrovoljan i prigodan. U skladu sa ciljem istraživanja, strukturom upitnika i strukturom uzorka dobijeni rezultati su predstavljeni u vidu deskriptivne statistike prikaza odgovora ispitanika/ca. Na osnovu dobijenih podataka iz upitnika, definisana su pitanja za fokus grupe sa zaposlenima u centrima za socijalni rad, licenciranim pružaocima usluga i predstavnicima/ama lokalnih samouprava, a dobijeni kvalitativni podaci integrisani su u okviru analize rezultata dobijenih upitnikom.

U istraživanju je od aprila do jula 2021. učestvovalo više od 130 predstavnika/ca sistema socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori, bilo kroz upitnik ili fokus grupe. Ovo ukazuje na visok nivo zainteresovanosti za temu razvoja i standardizacije novih usluga socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori i osigurava relevantnost istraživanja.

Obradu podataka dobijenih upitnikom i kroz fokus grupe sprovela je Itana Kovačević, psihološkinja, ekspertkinja na projektu. Podršku izradi završne verzije istraživanja su dali Žarko Šunderić i Milena Karišik eksperti na projektu *Jačanje kapaciteta sistema socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori*. Poseban doprinos u svim fazama Istraživanja dala je Nataša Gospić iz Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu.

Ovom prilikom želimo da se zahvalimo Mariji Stajović Ružić, koordinatorki Direktorata za socijalnu i dječju zaštitu i Ivani Šuković, načelnici Direkcije za razvoj usluga u Ministarstvu finansija i socijalnog staranja (MFSS) za nemerljiv doprinos sprovođenju ovog istraživanja. Veliku zahvalnost dugujemo i ostalim kolegama i koleginicama unutar Ministarstva finansija i socijalnog staranja, Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu, centara za socijalni rad, pružaocima usluga SDZ, lokalnih samouprava, nevladinih organizacija i međunarodnih razvojnih partnera – koji su svojim učešćem, komentarima, specifičnim perspektivama i prijedlozima unaprijedili rezultate Istraživanja.

Zavod za socijalnu i dječju zaštitu Crne Gore
Projekat Jačanje kapaciteta socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori





KARAKTERISTIKE UZORKA

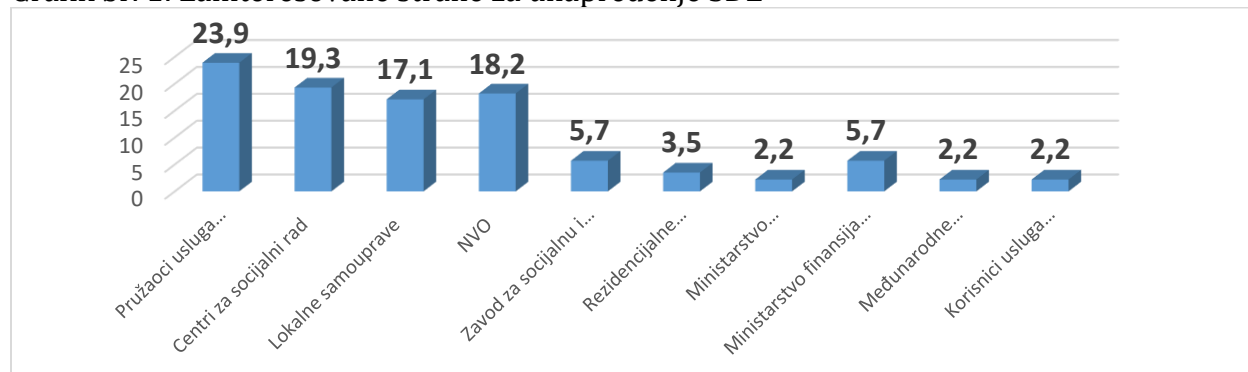
Upitnik je popunilo ukupno **88 ispitanika/ca**, od čega **71 (80,7%) ženskog** i **17 (19,3%) muškog pola**, što smatramo da u značajnoj mjeri reflektuje polnu strukturu zaposlenih u sistemu socijalne i dječje zaštite.

U okviru opštih podataka uzorka uzete su u obzir moguće zainteresovane strane kada je u pitanju oblast socijalne i dječje zaštite, kao i pozicija zaposlenog u instituciji/organizaciji u kojoj radi. Struktura ispitanika/ca koji su popunili upitnik je predstavljena u tabeli br. 1.

Tabela br. 1: Zainteresovane strane koje su popunile Upitnik za istraživanje

Zainteresovana strana	Frekvencija	Procenti
Pružaoци usluga socijalne i dječje zaštite	21	23,9%
Centri za socijalni rad	17	19,3%
Lokalne samouprave	15	17,1%
NVO	16	18,2%
Zavod za socijalnu i dječju zaštitu	5	5,7%
Rezidencijalne ustanove SDZ	3	3,5%
Ministarstvo finansija i socijalnog staranja	5	5,7%
Ministarstvo prosvjete, nauke, kulture i sporta	2	2,2%
Međunarodne organizacije/razvojni partneri	2	2,2%
Korisnici usluga socijalne i dječje zaštite	2	2,2%
Ukupno	88	100%

Grafik br. 1: Zainteresovane strane za unapređenje SDZ



Uzorak, iako prigodan, ukazuje da je istraživanjem obuhvaćen širok spektar predstavnika/ca institucija/organizacija, kao i pružalaca usluga socijalne i dječje zaštite. Najviše ispitanika/ca koji su učestvovali u istraživanju su pružaoци usluga socijalne i dječje zaštite bilo da dolaze iz institucija sistema ili civilnog sektora i to njih 23,9%. Nakon toga po brojnosti uključeni u istraživanje su bili predstavnici/e centara za socijalni rad (19,3%), pa organizacija civilnog sektora (18,2%) i u značajnom broju predstavnici/e lokalnih samouprava (17,1%). Iz Ministarstva finansija i socijalnog staranja 5,7%, kao i iz Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu

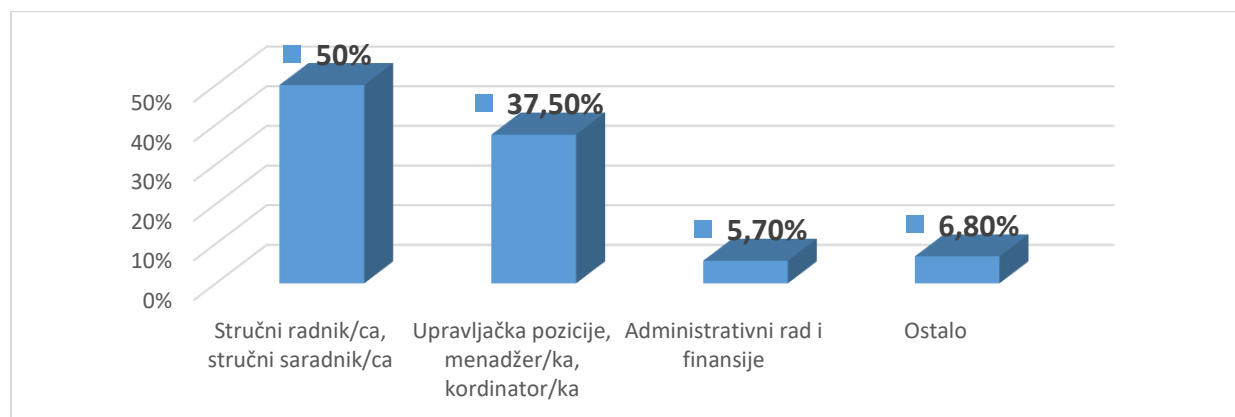




Crne Gore (5,7%), 3,5% predstavnika/ca rezidencijalnih ustanova, a od ostalih učesnika/ca 2,2% predstavnika/ca Ministarstva prosvjete, nauke, kulture i sporta, isto toliko predstavnika/ca međunarodnih organizacija i korisnika usluga socijalne i dječje zaštite.

Kada je u pitanju pozicija u insituciji/organizaciji, među ispitanicima/ama koji/e su popunili upitnik za istraživanje u najvećoj mjeri su zastupljeni stručni radnici/e i stručni saradnici/e, njih 44 (50%). U odnosu na karakteristike institucija čiji su zaposleni/e učestvovali u istraživanju, očekivano je bilo i učešće onih koji se nalaze na upravljačkim, menadžerskim i koordinatorskim pozicijama, a u istraživanju je učestvovalo njih 33 (37,5%). Ukupno 5 (5,7%) ispitanika/ca izjavilo je da se u okviru svoje institucije/organizacije bavi administrativnim radom i finansijama, a njih 6 (6,8%) zaokružilo je ostalo, pri čemu su naveli svoje pozicije kao samastalni savjetnici/e, sekretari/ke sekretarijata, ekspertske kadar i volonter. Podaci su predstavljeni grafikom br. 2.

Grafik br. 2: Pozicija u instituciji/organizaciji



Nakon dobijenih podataka iz upitnika, kreirana su pitanja za fokus grupe kako bi se sa relevantnim i zainteresovanim stranama na još jedan način produbile značajne teme u vezi sa kreiranjem novih usluga, njihove standardizacije i ravnomernijeg razvoja. Organizovane su tri fokus grupe: 9. jula 2021. godine sa zaposlenima u centrima za socijalni rad (8 učesnika/ca) i licenciranim pružaocima usluga (11 učesnika/ca), a 12. jula 2021. godine sa predstavnicima lokalnih samouprava (8 učesnika/ca). Kvalitativni podaci dobijeni kroz diskusije u okviru fokus grupa prikazani su u analizi rezultata kao još jedan osvrt na pitanja iz upitnika i temu istraživanja.





ANALIZA REZULTATA

Sistem socijalne i dječje zaštite Crne Gore počiva na sledećim principima: dostupnost usluga korisnicima/ama u najmanje restriktivnom okruženju, participacija korisnika/ca, podsticanje i razvijanje samostalnosti i odgovornosti korisnika/ca nudeći im različite mogućnosti i usluge, mogućnost izbora usluga i pružalaca usluga, blagovremenost i kontinuitet, poštovanje i nedjeljivost ljudskih prava, najbolji interes korisnika/ca, poverljivost i kvalitet.

Usluge koje se razvijaju treba da omoguće zadovoljenje potreba različitih korisnika/ca, umanje i ublaže rizike i poboljšaju kvalitet njihovog života. S tim u vezi, potrebno je s jedne strane održavati kontinuitet i unapređivati kvalitet postojećih usluga, a s druge strane raditi na širenju, razvijanju i inoviranju usluga oslušujući potreba korisnika/ca.

U prvom pitanju upitnika obuhvaćeni su različiti segmenti funkcionisanja usluga, kao i potreba za njihovo unapređenje. Pitanje je obuhvatilo 16 tvrdnji, koje su obuhvatile sledeće: ulogu različitih činilaca u sistemu socijalne i dječje zaštite, pravni okvir i standarde, finansiranje, participaciju, licenciranje, potrebe za inovacijom, kao i saradnjom među insitucijama. Može se reći da je prvo pitanje obuhvatilo i sve segmente ovog istraživanja:

- Identifikovanje korisnika/ca za koje je potrebno unaprijediti ili razvijati usluge;
- Pravni/reuglatorni okvir postojećih i novih usluga, uključujući standarde usluga;
- Liceniranje usluga;
- Ljudske resurse;
- Finansiranje usluga;
- Participaciju korisnika/ca;
- Izazovne okolnosti sada i u budućnosti.

Tvrdnje iz ovog pitanja biće predstavljene dalje u tekstu u odnosu na temu koja se bude obrađivala, da bi se obezbijedio logički slijed dobijenih podataka u jednu cjelinu.

U ovom, uvodnom dijelu biće predstavljene tvrdnje iz prvog pitanja, koje nisu uključene u poglavlja izvještaja, a pokazale su se kao značajne i prioritetne u pristupanju unapređenju usluga socijalne i dječje zaštite. One su za sam početak izvještaja izdvojene, jer je stepen potpunog slaganja sa tim tvrdnjama od strane većine ispitanika/ca bio iznad 60%, dok je aritmetička sredina na nivou uzorka za svaku pojedinačnu tvrdnju bila iznad 4,5 (skala koja je korišćena je skala Likertovog tipa).

Distribucija odgovora je predstavljena u tabeli br. 2.



Tabela br. 2: Početno izdvojene tvrdnje prvog pitanja upitnika

Tvrdnja	Aritmetička sredina – skala Likertovog tipa	U potpunosti saglasni (5)
Postoji potreba za poboljšanim međusektorskim radom između socijalne zaštite i zdravstva, obrazovanja i službi za zapošljavanje	4,74	83%
Preventivne usluge treba razvijati u mnogo većoj mjeri	4,69	76,1%
Kad god je to moguće, usluge slične dnevnim centrima bi trebalo da budu dostupne različitim grupama korisnika	4,55	70,5%
Važno je da se sistem fokusira prvenstveno na one kojima je najpotrebniji	4,58	69,3%

Uspostavljanje odnosno unapređenje međusektorske saradnje predstavlja jedan od ključnih uslova za razvoj sveobuhvatnog i kvalitetnog modela socijalne i dječje zaštite i njenih usluga, koji kao mjera predstavlja okosnicu svih sektorskih dokumenta. Da još uvijek ova saradnja nije uspostavljena na način da osigurava potpuni kvalitet usluga potvrđuje podatak da je čak 83% ispitanika/ca (najviše u odnosu na druge tvrdnje) iskazalo potpunu saglasnost sa ovom tvrdnjom, prosječan odgovor na nivou čitavog uzorka je AS = 4,47. Stoga se može reći da su ispitanici/e prepoznali da je **poboljšanje međusektorske saradnje** jedan od ključnih segmenata kvalitetnog funkcionisanja i unapređenja usluga, bez obzira na tip usluge i ciljnu grupu. Unapređivanje međusektorske saradnje i bolja povezanost među profesionalcima/kama naglašena je i tokom fokus grupa. Učesnici fokus grupa su dali prijedlog za **razvoj i kreiranje centralnog/zajedničkog registra usluga**, koji bi imao sledeće karakteristike: kreiran na prijemljiv način, lak za pristup i široko dostupan (kako pružaocima usluga, institucijama sistema, tako i samim korisnicima/ama), informacije o uslugama sortirane lokalno/regionalno/centralno, usluge su predstavljene na jasan i zanimljiv način. Takođe, važno je da **registar** bude promovisan na svim nivoima (FG sa predstavnicima/ama centara za socijalni rad, FG sa pružaocima usluga).

Kao osnova za umanjeње rizika u budućnosti, ispitanici/e su u velikom broju prepoznali/e važnost **razvijanja preventivnih usluga (76,1% u potpunosti saglasni)** kao značajnog segmenta socijalne i dječje zaštite, prosječan odgovor na nivou uzorka iznosio je AS = 4,74. Razvoj preventivnih usluga uvijek se naglašava kao neizostavan dio cjelokupnog pristupa, pri čemu izostaje preciznija elaboracija pozicije ovih usluga u sistemu. Za unapređenje i razvoj preventivnih usluga neophodna je i prethodno pomenuta međusektorska saradnja, jer ove usluge ne mogu biti čisto sektorski ograničene, već povezane, ujednačene, prepoznate i sinhronizovano impleментirane u okviru različitih sektora.

Učesnici fokus grupa su naveli da su preventivne usluge veoma značajne, da njihov razvoj treba prioritizovati u daljim reformama usluga SDZ, a da za određene rizike preventivne usluge treba da budu i obavezujuće. Treba raditi na razvijanju obavezujućih programa kroz koje bi se mogle pratiti i promjene u ponašanju i izloženosti rizicima (npr. škola roditeljstva, programi za kontrolu bijesa, programi za podršku u učenju, i slično). Ovi programi bi mogli



da se realizuju u saradnji sa NVO i da budu prepoznati i podržani od strane lokalne samouprave. Bez dobro razvijenih savjetodavnih i preventivnih usluga država će biti prinuđena da razvija i finansira usluge kojima se rješavaju mnogo veći problemi nego kroz preventivne usluge. U tom smislu su sagovornici/e u fokus grupama naveli usluge podrške porodici i naročito djeci u procesima razvoda braka kao naročito važne.

Veliki broj ispitanika/ca (70,5%) je u potpunosti saglasno da je potrebno **proširiti usluge slične uslugama dnevnog centra za različite grupe korisnika/ca**. Ovo može da ukazuje da su postojeće usluge dnevnih centara prepoznate kao korisne i važne za korisnike kojima su namjenjene. Ovo potvrđuju i podaci koji će biti prezentovani i u drugim poglavljima.

Ispitanici/e su u velikoj mjeri bili u potpunosti saglasni sa tvrdnjom da je potrebno **da se sistem SDZ fokusira na one korisnike kojima su usluge najpotrebnije**. Veoma je teško u spektru grupa korisnika utvrditi kojima je najpotrebnije, ali zato se kroz istraživanje posvetila posebna pažnja određenim grupama korisnika. Sledeći segment izvještaja biće posvećen identifikovanim grupama korisnika/ca, za dublju eksploraciju postojanja usluga i mogućnosti za njihovo uspostavljanje i unapređenje.





IDENTIFIKOVANE CILJNE GRUPE-KORISNICI/E I USLUGE

Ciljne grupe za potrebe ovog upitnika i detaljniju eksploraciju izdvojene su u okviru brze procjene kroz realizovane intervju i fokus grupe za potrebe kreiranja protokola, metodologije istraživanja i instrumenta. Posebno izdvojene grupe u upitniku, kao i usluge koje su ili bi trebalo da budu razvijene za njih su se odnosile na sledeće ciljne grupe: djecu u riziku, osobe sa invaliditetom, porodice u kojima postoji nasilje, ranjiva lica u izolovanim ruralnim zajednicama, ranjiva starija lica. Za ostale izdvojene grupe adresirano je pitanje o opsegu postojanja usluga za njih.

Na početku ovog dijela izveštavanja biće predstavljene posebno izdvojene grupe, a nakon toga će biti dat osvrt na procjenu postojanja usluga za ostale grupe korisnika.

Usluge za djecu u riziku

Dječja zaštita je i izdvojena kao posebna oblast sa posebnim osvrtnom na to da djeca uživaju posebna prava i zaštitu, čime su prepoznata kao posebno ranjivija grupa, naročito ukoliko su izložena rizicima za njihov kvalitetan i stimulativni razvoj. Kada su djeca u pitanju poseban napor je potrebno ulagati kako bi se identifikovali različiti rizici, koji mogu dolaziti iz okoliša, uslova u kojima djeca žive i borave, ali i u okviru podrške za ispunjavanje njihovih potencijala, mogućnosti i kapaciteta. S tim u vezi, upitnik se osvrnuo na rizike u kojima se djeca mogu naći, kao i neke njihove specifičnosti, koje ih čine posebno ranjivim.

U toku izrade protokola izdvojile su se određene kategorije djece, koja su u posebnom riziku i gdje bi usluge posvećenje njima bile od značaja kako bi se umanjili spoljni rizici i pružila šansa za potpuni razvoj svih njihovih kapaciteta. U upitniku se nije bavilo uzrasno/razvojnim karakteristikama djece i potrebama za uslugama u odnosu na uzrasnu specifičnost, što je nadalje u planiranju usluga potrebno uzeti u razmatranje.

Kod pitanja koje se odnosilo na procjenu opsega usluga za specifične kategorije djece u riziku izdvojene su sledeće kategorije: djeca bez roditeljskog staranja, djeca u riziku od zanemarivanja ili fizičkog zlostavljanja, djeca u riziku od seksualnog zlostavljanja, djeca žrtve/svjedoci nasilja, djeca sa problemima mentalnog zdravlja u sukobu sa zakonom, djeca koja napuštaju rezidencijalne institucije, djeca u riziku od trgovine ljudima, djeca koja učestvuju u životu i radu na ulici/djeca prosjaci, djeca sa smetnjama i teškoćama u razvoju.

Odgovorima na pitanje o opsegu usluga za djecu u riziku najviše su identifikovane usluge za **djecu sa smetnjama i teškoćama u razvoju i djecu bez roditeljskog staranja**. Za ove dvije grupe djece **postoje određene usluge**, pri čemu je više od 55% (tačnije 56,8%) izjavilo i da postoji **nekoliko usluga**. Da postoji **odgovarajući opseg usluga za djecu sa smetnjama i teškoćama u razvoju** izjavilo je **35,2%** ispitanika, a **za djecu bez roditeljskog staranja 27,3%**. Ovi **podaci ne ukazuju na kvalitet** i stvarno zadovoljavanje potreba ovih ciljnih grupa djece, ali govore da određene usluge za ovu djecu postoje u sistemu i državi i da ih je potrebno ponaosob analizirati i unapređivati, kako bi se zadovoljili principi na kojima se zasniva kvalitet usluga i poboljšao kvalitet života ove djece.



Sa druge strane, za sve ostale grupe djece u riziku navedene u upitniku više od 50% ispitanika odgovorilo je da ne postoji niti jedna ili da postoji vrlo mali broj usluga. To su sledeće kategorije djece u riziku:

- **Djeca u riziku od seksualnog zlostavljanja (70,1%);**
- **Djeca sa problemima mentalnog zdravlja u sukobu sa zakonom (67,1%);**
- **Djeca koja učestvuju u životu i radu na ulici/djeca prosjaci (67,1%);**
- **Djeca u riziku od trgovine ljudima (59,1%);**
- **Djeca koja napuštaju rezidencijalnu instituciju (56,8%);**
- **Djeca žrtve/svjedoci nasilja (55,7%);**
- **Djeca u riziku od zanemarivanja ili fizičkog zlostavljanja (53,4%).**

Ovako raspodijeljeni podaci mogu da predstave smjernicu za dalje razvijanje usluga i utvrđivanje minimalnog seta usluga za navedene grupe. Ovakav podatak može se posmatrati i u okviru komentara koje su dali profesionalci/ke u fokus grupama, gdje su dali i prijedlog za osnivanje **Regionalnih centara**. U tim regionalnim centrima bi se, u skladu sa specifičnim okolnostima samog regiona, kreirao i ponudio minimalni set usluga za djecu. Uz to, učesnici/e fokus grupa navode da bi regionalni centar trebalo da se bavi povezivanjem i promocijom usluga za djecu na nivou lokalnih zajednica, što bi obezbjedilo kontinuitet promocije usluga. Sada se dešava da institucije sistema promovišu i ukazuju na važnost nekih usluga (iako ih same ne pružaju, npr. usluge hraniteljstva), ali je potrebno da postoji neki centar čiji će dio posla biti kontinuirano ukazivanje na važnost i korisnost određenih usluga. Ovaj podatak potvrđuje i potrebu za prijemčljiv i dostupan Registar usluga.

Upitnik je obuhvatio i moguće usluge (od kojih su neke standardizovane i prepoznate propisima, dok neke nisu) kada su u pitanju djeca u riziku, kao i procjenu ispitanika o njihovoj zastupljenosti u dovoljnoj mjeri. U tabeli br. 3 su predstavljeni odgovori ispitanika.

Tabela br. 3: Usluge za djecu u riziku

	Zastupljenost usluga u dovoljnoj mjeri	
	DA	NE
Usluge hraniteljstva	36,4%	63,6%
Dnevni centri/usluga dnevnog boravka	62,5%	37,5%
Usluge porodičnog saradnika	18,2%	81,8%
Stanovanje uz podršku	18,2%	81,8%
Usluge savjetovanja i psihoterapije	35,2%	64,8%
Usluge posredovanja	32,9%	67,1%
Telefonske linije za pomoć	67,1%	32,9%
Svratišta (<i>drop in</i> centri) (bez noćenja)	11,4%	88,6%
Krizni centri i urgentni smještaj (sa noćenjem)	11,4%	88,6%
Male grupne zajednice	26,1%	73,9%



Usluge za djecu koja napuštaju ustanove/usluge reintegracije	15,9%	84,1%
Integrirane socijalne/zdravstvene/obrazovne usluge	22,7%	77,3%
Usluge za očuvanje mentalnog zdravlja u zajednici	25%	75%
Rezidencijalna ustanova (tradicionalni tip)	42%	58%
Usluge podrške porodici tokom razvoda i specijalizovano savjetovanje	20,5%	79,5%

Na osnovu dobijenih rezultata u odnosu na specifične usluge koje bi bile izdvojene za djecu u riziku, vidimo da nijedna usluga nije razvijena u dovoljno mjeri. Najviše ispitanika/ca je izjavilo da su u dovoljnoj mjeri zastupljene **usluge dnevnog boravka (62,5%)** i **telefonske linije za pomoć (67,1%)**. Ipak, potrebno je navesti da usluga dnevnog boravka nije prisutna u svim opštinama, kao i da postoji samo jedna telefonska linija za djecu koja je usmjerena na svu djecu i svu moguću problematiku. Takođe, ispitanici/e izdvajaju u odgovorima na otvorena pitanja da kada je u pitanju telefonska linija za pomoć postoji manjak posebno specijalizovanih stručnjaka/inja ili linija za lepezu problema i izazova sa kojima se djeca suočavaju. Takođe, moguća interpretacija prepoznatosti ove dvije usluge, kao i problema koje ove usluge rješavaju, jeste i njihova javna promocija na svim nivoima i među sektorima, kao i javne promocije i razgovori o njima putem medija. Navedena interpretacija, potvrđena je i tokom razgovora u okviru sve tri fokus grupe. Isto tako, učesnici/e su naveli da se određene usluge SDZ ne mogu na isti način promovisati, zbog povjerljivosti i osjetljivosti problematike korisnika/ca, zbog čega se stiče utisak da određena usluga nije prisutna ili nije prioritetna. Zbog toga je potrebno pronaći mehanizme za postizanje veće informisanosti korisnika/ca i profesionalca/ki iz različitih sektora o postojanju pojedinih usluga o kojima se medijski ne govori.

Za sledeće usluge je više od 75% ispitanika¹ procijenilo da su korisne, ali da ne postoje u dovoljnoj mjeri i da bi ih trebalo dalje razvijati:

- **Svrtišta (*drop in centri*) bez noćenja (88,6%);**
- **Krizni i urgentni smještaj (sa noćenjem) (88,6%);**
- **Usluge za djecu koja napuštaju ustanove/usluge reintegracije (84,1%);**
- **Usluga porodičnog saradnika (81,8%);**
- **Stanovanje uz podršku (81,8);**
- **Usluge podrške porodici tokom razvoda i specijalizovano savjetovanje (79,5%);**
- **Integrirane socijalne/zdravstvene/obrazovne usluge (77,3%);**
- **Usluge očuvanja mentalnog zdravlja u zajednici (75%).**

Ovi podaci mogu da ukažu da je potrebna posebna podrška biološkim porodicama koje se suočavaju sa različitim problemima i gdje djeca zbog različitih faktora mogu biti u riziku od izmještanja iz porodice. Takođe, podatak o nedovoljnom obimu usluga porodičnog saradnika (usluga koja je postojala, ali je redukovana u nekim opštinama zbog nedostatka finansijske podrške) može da ukaže na prepoznatu važnost, korisnost i kvalitet ove usluge, a da potvrđi

¹ Napomena: 75% je izabrano namjenski za prikaz rezultata i naglašavanja određenih odgovora, ne ukazuje na statističku, kao ni njihovu teorijsku značajnost.





podatak koji su ispitanici/e naveli u komentarima o problemu da se **realizovani kvalitetni projekti teško integrišu u sistem redovnog pružanja i finansiranja usluga, kada prestane eksterno finansiranje**, kao što je to slučaj sa uslugom porodičnog saradnika.

Zahtjev za ispitanike/ce u upitniku je bio da pobrojane usluge u okviru ovog pitanja, rangiraju po važnosti za njihovo implementiranje. Sledeće usluge su se izdvojile kao prioritetne: **usluge hraniteljstva; dnevni centri** odnosno **usluga dnevnog boravka** (iako po odgovorima ova usluga postoji u dovoljnoj mjeri, njihova teritorijalna zastupljenost na nivou Crne Gore je nejednaka), **usluge stanovanja uz podršku, usluge za djecu koja napuštaju ustanove/usluge reintegracije**, kao i **usluge podrške porodici tokom razvoda i specijalizovano savjetovanje**. U komentarima, a u skladu sa tvrdnjom da postoji i potreba za razvijanje usluga dnevnih boravaka za različite korisnike, istaknuta je potreba za razvijanje **usluge dnevnog boravka za djecu sa ulice**.

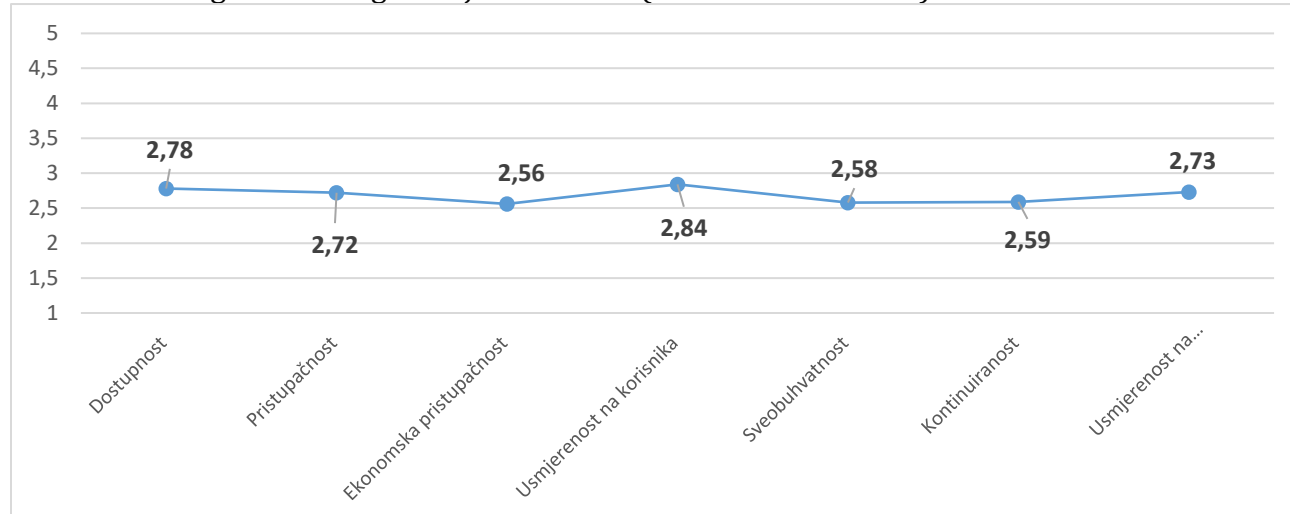
Posebnu pažnju bi trebalo obratiti na činjenicu da 58% ispitanika smatra da rezidencijalne ustanove tradicionalnog tipa nisu u dovoljnoj mjeri razvijene kao usluga za djecu u riziku. Ovaj podatak može da ukaže na to da usluge u zajednici i dalje nisu u dovoljnoj mjeri razvijene, kao i da ne postoji povjerenje profesionalaca da će to u skorije vrijeme biti slučaj. Osim toga, ovaj podatak ukazuje i na još uvijek zabrinjavajući trend među profesionalcima u oblasti socijalne i dječje zaštite da su rezidencijalne ustanove rješenje za izazove sa kojima se suočavaju djeca u riziku i njihove porodice. Zbog toga je važno nastaviti programe i kampanje podizanja svijesti o konceptu socijalnog uključivanja, važnosti deinstitutionalizacije i rješenjima koje nude usluge u zajednici, a posebno za djecu u riziku.

U diskusiji tokom fokus grupa naglašena je potreba za uslugama urgentnog hraniteljstva i kriznih centara za prihvatanje djece (migranti, djeca sa ulice, djeca prosjaci...). Prisustvo ove djece u riziku je, kako navedeno, posebno prisutno u primorskim opštinama, tokom ljetnjeg perioda, pa postoje različite grupe djece u riziku, za koje je rješenje u datoj situaciji najčešće veoma teško naći, baš zbog nepostojanja navedenih usluga. S tim u vezi, kako navode učesnici/e, veoma je važno raditi na otvaranju **regionalnih centara** sa dovoljnim brojem i tehničkih i ljudskih kapaciteta, minimalnim setom usluga, sa vođenjem računa o povećanju kapaciteta u određenim periodima godine – ovo je samo jedan od faktora o kojem treba voditi računa u planiranju i/ili razvoju ovih centara.

Ipak, kada uopšteno govorimo o postojećim uslugama namijenjenim djeci u riziku potrebno je bilo procijeniti i važne aspekte koji ukazuju na njihov kvalitet, tako da je dodatno pitanje usmjereno na sledeće aspekte postojećih usluga: dostupnost, pristupačnost, ekonomska pristupačnost, usmjerenost na korisnika, sveobuhvatnost, kontinuiranost, usmjerenost na rezultate/zasnovanost na dokazima. Raspodjela odgovora predstavljena je u okviru grafika br. 3.



Grafik br. 3: Segmenti usluga za djecu u riziku (aritmetička sredina)



Kada su u pitanju djeca u riziku, vidimo da su svi segmenti koji ukazuju na kvalitet usluga procijenjeni u granicama ili malo iznad prosjeka. Ovi odgovori mogu da ukažu sa jedne strane na nedovoljnu zastupljenost navedenih elemenata, dok sa druge strane, kada se odgovori koncentrišu na srednje vrijednosti, mogu da ukažu na neodlučnost ispitanika/ca u vezi sa razumijevanjem pitanja (nije usmjereno na određenu uslugu) ili za samu procjenu kvaliteta. Svakako, ovakvi odgovori ukazuju da je za svaku uslugu koja postoji ili koja teži da se razvija potrebno obratiti pažnju na svaki pojedinačni segment i unapređivati ga, a donekle su se u smislu nedostataka izdvojili sledeći aspekti: **ekonomska pristupačnost, sveobuhvatnost i kontinuiranost.**

Usluge za osobe sa invaliditetom

Osobe sa invaliditetom se takođe izdvajaju kao posebna grupa korisnika/ca, sa izraženim potrebama za razvoj lepeze usluga širokog spektra i specifičnosti. U pitanju koje je uključivalo različite kategorije korisnika/ca, izdvojene su osobe sa fizičkim invaliditetom i mladi sa invaliditetom. U komentarima na ovo pitanje izražena je dilema oko izdvajanja osoba sa fizičkim invaliditetom, a ne uključivanje opštije kategorije "osobe sa invaliditetom". U tabeli br. 4. su izdvojeni podaci o postojanju usluga za ove dvije izdvojene kategorije korisnika/ca.

Tabela br. 4: Izdvojene ciljne grupe

	Odgovarajući opseg usluga		Postojanje nekoliko usluga		Nijedna usluga ili vrlo malo usluga	
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Odrasli sa fizičkim invaliditetom	11	12,5%	52	59,1%	25	28,4%
Mladi sa invaliditetom	14	15,9%	50	56,8%	24	27,3%

Skoro trećina ispitanika/ca smatra da za odrasle sa fizičkim invaliditetom, kao ni za mlade sa smetnjama/invaliditetom ne postoji niti jedna usluga ili da postoji vrlo malo usluga, što je podatak koji je potrebno sagledati u kontekstu drugih dobijenih odgovora. Ipak, važno je napomenuti da 59,1% smatra postoji nekoliko usluga za odrasle osobe sa fizičkim invaliditetom, odnosno 56,8% ispitanika/ca smatra da postoji nekoliko usluga za mlade sa invaliditetom. Kada se tome dodaju ispitanici koji smatraju za ove grupe postoji odgovarajući opseg usluga, možemo zaključiti da ispitanici/e predominantno (preko 70%) smatraju da za ove dve grupe postoji minimum usluga.

Kada su u pitanju osobe sa invaliditetom, ponuđene su određene usluge kako bi ispitanici/e procijenili da li u dovoljnoj mjeri postoje navedene usluge u Crnoj Gori. Raspodjela odgovora predstavljena je u tabeli br. 5.

Tabela br. 5: Usluge za osobe sa invaliditetom

Usluge za osobe sa invaliditetom	U dovoljnoj mjeri	
	DA	NE
Rezidencijalna ustanova (tradicionalni tip)	27,3%	72,7%
Dnevni centri/usluga dnevnog boravka	59,1%	40,9%
Usluge personalnog asistenta	35,2%	64,8%
Usluge hraniteljstva/porodičnog smještaja	26,1%	73,9%
Stanovanje uz podršku	11,4%	88,6%
Usluge savjetovanja i terapije	34,1%	65,9%
Integrirane socijalne/usluge zapošljavanja	17,1%	82,9%
Telefonske linije za pomoć	60,2%	39,8%
Krizni centri i urgentni smještaj	10,2%	89,8%
Male grupne zajednice	17,1%	82,9%
Usluge pristupačnog prevoza	19,3%	80,7%
Integrirane socijalne/zdravstvene usluge	25%	75%
Usluge podrške za život u zajednici	27,3%	72,7%
Grantovi za prilagođeno stanovanje	12,5%	87,5%
Usluge kućne njege/kućne posjete	42%	58%
Besplatan računar i Internet	14,8%	85,2%
Integrirane socijalne/usluge obrazovanja	31,8%	68,2%

Zanimljiv je podatak da su isto kao i za djecu u riziku više od polovine ispitanika/ca procijenilo je da su usluge koje u dovoljnoj mjeri postoje **dnevni centri** odnosno **usluge dnevnog boravka (59,1%)** i **telefonske linije za pomoć (60,2%)**. Kako dnevni centri za odrasle osobe sa invaliditetom postoje u samo par opština, a telefonske linije (iako postoje za različitu problematiku i javno su promovisane) ne postoje specifično za odrasle osobe sa invaliditetom, ovakva percepcija može da ukaže da su ispitanici/e procjenjivali uopšteno usluge koje postoje i koje bi u određenoj varijanti trebalo razvijati i za ovu grupu korisnika/ca ili da postojeće mogu pokriti i neke njihove specifične potrebe. Imajući u vidu proklamovani strateški princip deinstitutionalizacije u socijalnoj i dječjoj zaštiti,

zabrinjavajuć je podatak da gotovo 73% ispitanika smatra da rezidencijalne ustanove tradicionalnog tipa za osobe sa invaliditetom nisu u dovoljnoj mjeri razvijene.

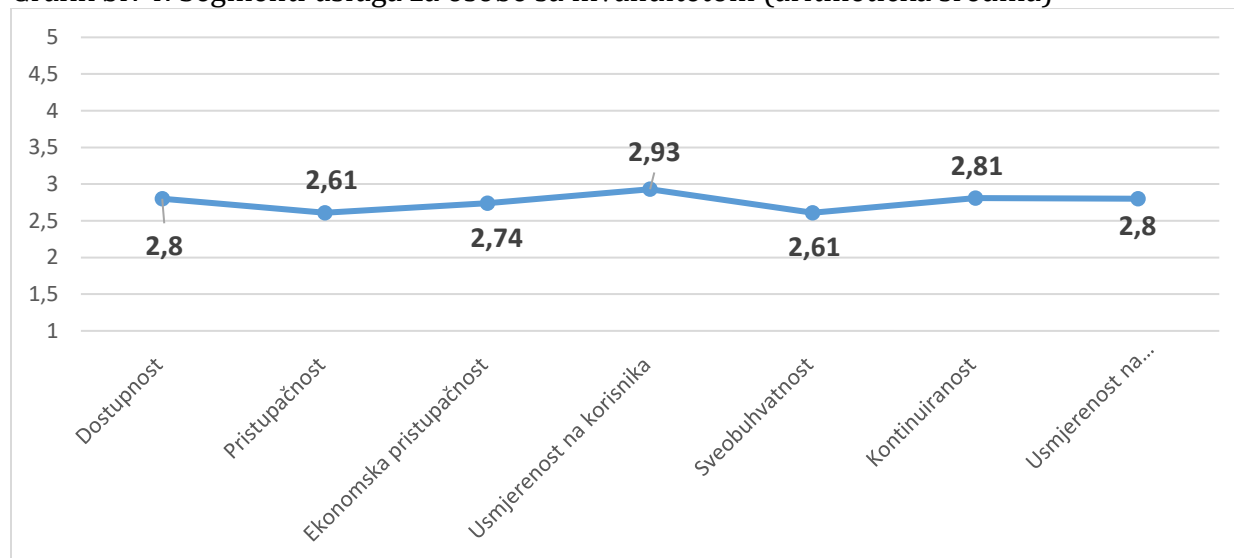
U pravcu usmjerenosti ka kreiranju novih, inovativnih, a od strane ispitanika/ca prepoznatih kao korisnih, u daljem tekstu će biti pobrojane one usluge za koje je više od 75% ispitanika/ca² procijenilo da ne postoje u dovoljnoj mjeri, a to su:

- **Krizni centri i urgentni smještaj (89,8%);**
- **Stanovanje uz podršku (88,6%);**
- **Grantovi za prilagođeno stanovanje (87,5%);**
- **Besplatan računar i Internet (85,2%);**
- **Integrisane socijalne/usluge zapošljavanja (82,9%);**
- **Male grupne zajednice (82,9%);**
- **Usluge pristupačnog prevoza (80,7%);**
- **Integrisane socijalne/zdravstvene usluge (75%).**

Kada je u pitanju rangiranje usluga po važnosti za osobe sa invaliditetom, od ponuđenih izdvojile su se sledeće: usluge personalnog asistenta, dnevni centri odnosno usluga dnevnog boravka, stanovanje uz podršku, usluge savjetovanja i psihoterapije, integrisane socijalne/zdravstvene usluge, telefonske linije za pomoć, usluge njege/kućne posjete.

Uopšteno govoreći o postojećim uslugama namijenjenim osobama sa invaliditetom procijenjeni su važni aspekti usluga koji ukazuju na kvalitet. To su: dostupnost, pristupačnost, ekonomska pristupačnost, usmjerenost na korisnika, sveobuhvatnost, kontinuiranost, usmjerenost na rezultate/zasnovano na dokazima. Raspodjela odgovora predstavljena je u okviru grafika br. 4.

Grafik br. 4: Segmenti usluga za osobe sa invaliditetom (aritmetička sredina)



² Napomena: 75% je izabrano namjenski za prikaz rezultata i naglašavanja određenih odgovora, ne ukazuje na statističku, kao ni njihovu teorijsku značajnost.



Kada su u pitanju dostupne usluge prema sledećim segmentima, sumativni odgovori ispitanika/ca sa skale ukazuju da su prosječno zadovoljeni naznačeni aspekti kod usluga koje postoje. Između tih aspekata se ne uočavaju značajnije razlike, odnosno svaki od njih je potrebno unapređivati. Sudeći po odgovorima ispitanika/ca, posebnu pažnju bi trebalo obratiti na pristupačnost i sveobuhvatnost.

Ispitanici/e su u okviru otvorenih pitanja ukazali na to da kada je u pitanju zastupljenost usluga postoji velika razlika među opštinama. S tim u vezi, ukazuju da je prirodo da se na teritoriji svake opštine obezbijedi minimalan paket usluga. Takođe, ispitanici/e su dali komentar koji upućuje na problem očuvanja kontinuiteta usluga, jer veliki broj usluga nema održive načine finansiranja, već su projektno usmjerene. Ispitanici/e su naveli da određene usluge podrške za život u zajednici u najvećoj mjeri pružaju udruženja osoba sa invaliditetom, dok država i dalje dominira kada su u pitanju usluge smještaja u ustanovu.

Za obezbjeđivanje kvaliteta života osoba sa invaliditetom veoma je važna usluga personalne asistencije (PA), koju osobama sa invaliditetom pružaju obučeni asistenti/kinje. Obučeni asistenti pomažu osobama sa invaliditetom u brojnim aktivnostima, uključujući ustajanje iz kreveta, ishranu, higijenu, odlazak na posao, uživanje u slobodnim, kulturnim, sportskim aktivnostima itd, što omogućava da žive kvalitetan, ispunjen i aktivan život.

Ova usluga je rangirana kao najvažnija od većine ispitanika za postizanje pune društvene integracije osoba sa invaliditetom. Zato je u okviru upitnika jedno pitanje posebno posvećeno personalnoj asistenciji i razrađeno kroz tvrdnje, za koje su ispitanici iskazivali svoj stepen slaganja (skala Likertovog tipa). Aritmetička sredina (AS) na nivou uzorka odgovora za svaku tvrdnju predstavljena je u tabeli br. 6.

Tabela br. 6: Usluga personalne asistencije

	AS
Personalna asistencija treba da bude pravo svih osoba sa invaliditetom	4,46
Šeme PA treba u potpunosti da finansiraju centralna i/ili lokalna vlada	4,11
Šeme PA treba da daju prioritet onim OSI koje mogu biti osposobljeni za rad	3,66
One osobe sa invaliditetom koje to mogu sebi priuštiti, bi trebalo da pokriju dio troškova usluga PA	3,53
OSI kao korisnici usluga bi trebalo da budu slobodni da biraju i mijenjaju onoga ko im pruža usluge PA	4,25
OSI treba da igraju ulogu u obuci personalnih asistenata	4,43
Broj sati PA nedeljno bi trebalo da varira u zavisnosti od potrebe	2,61
Personalni asistenti treba da pružaju podršku samo u korisnikovom domu	2,29
Personalni asistenti bi trebali biti na raspolaganju bez obzira na porodičnu situaciju korisnika	3,99
Trebalo bi voditi smislen žalbeni postupak ako se osobi sa invaliditetom uskrati PA ili ako smatra da broj dodijeljenih sati nije dovoljan	4,1
Broj dostupnih usluga PA treba da zavisi od dodijeljenog budžeta	2,83



Odgovori ispitanika su pokazali da ispitanici imaju najveći stepen saglasnosti sa tvrdnjama da **personalna asistencija treba da bude pravo svih osoba sa invaliditetom**, kao i da **same osobe sa invaliditetom treba da igraju ulogu u obuci personalnih asistenata**. Sa druge strane, ispitanici su najmanje saglasni sa tim da **personalni asistenti treba da pružaju podršku samo u korisnikovom domu**, kao i sa tvrdnjom da **broj sati personalnih asistenta nedjeljno treba da varira u zavisnosti od potrebe**. Ovi odgovori ukazuju na važnost participacije korisnika u kreiranju saržaja i obima usluge personalnog asistenta. Učesnici/e fokus grupa su naglasili neophodnost razvoja usluge stanovanje uz podršku i dalje širenje usluge personalnih asistenata da bi proces deinstitutionalizacije bio održiv.

Usluge za porodice u kojima postoji nasilje

Nasilje u porodici je visoko frekventna tema kako u smislu ukazivanja na potrebu za razvijanjem širokog spektra usluga, tako i u pogledu zastupljenosti u medijskom prostoru. Usluge koje su usmjerene na zaštitu od nasilja postoje, iako je njihov domen teritorijalno ograničen, a njihova dostupnost na teritoriji Crne Gore nejednaka.

Borba protiv nasilja promovisana je tvrdnjom “nulte tolerancije na nasilje i diskriminaciju” u svim društvenim sferama, pri čemu ostaje otvoreno pitanje da li je razumijevanje fenomena nasilja ujednačeno na svim nivoima unutar društva. Ohrabrujući je podatak da je većina ispitanika/ca saglasna sa tvrdnjom “trebalo bi da postoji nulta tolerancija prema nasilju, maltretiranju i diskriminaciji”, a prosjek odgovora na nivou uzorka iznosi AS = 4,55.

Kada je u pitanju ciljna populacija izloženih nasilju (usluge za djecu su predstavljene u okviru prethodnog poglavlja) ovdje su se izdvojile žene koje su u riziku od nasilja u porodici. Zastupljenost usluga za njih je predstavljena u tabeli br. 7.

Tabela br. 7: Opseg usluga za žene koje su u riziku od nasilja

Grupa korisnika/Ciljna populacija	Odgovarajući opseg usluga		Postoji nekoliko usluga		Nijedna usluga ili vrlo malo usluga	
	Frekv.	%	Frekv.	%	Frekv.	%
Žene koje su u riziku od nasilja u porodici	15	17.1%	41	46.6%	32	36,3%

Više od trećine (36,3%) ispitanika/ca izjavilo je da ne postoji nijedna ili postoji vrlo malo usluga, dok je njih skoro pola (46,6%) izjavilo da postoji nekoliko usluga. Kada se tome dodaju ispitanici/e koji smatraju za ove grupe postoji odgovarajući opseg usluga (17,1%), može se zaključiti da oko dvije trećine ispitanika/ca (preko 63,7% njih) smatra da za žene koje su u riziku od nasilja u porodici je dostupan minimum usluga.

Procjene ispitanika o prisustvu usluga za porodice u kojima postoji nasilje, a gdje djeca mogu biti žrtve/svjedoci fizičkog ili seksualnog zlostavljanja predstavljene su u tabeli br. 8.

Tabela br. 8: Usluge za porodice u kojima postoji nasilje

Vrsta usluge	U dovoljnoj mjeri	
	DA	NE
Urgentni porodični smještaj – hraniteljstvo	31.8%	68.2%
Specijalizovana rezidencijalna ustanova (kratkoročno)	31.8%	68.2%
Krizni centri (sa mogućnošću noćenja)	15.9%	84.1%
Grupe za podršku žrtvama	22.7%	77.3%
Grupni rad sa počiniocima	12.5%	87.5%
Usluge savjetovanja i terapije	37.5%	62.5%
Telefonske SOS linije za pomoć	68.2%	31.8%
Skloništa/sigurne kuće	48.9%	51.1%
Integrisane socijalne/zdravstvene/usluge u oblasti krivičnog pravosuđa	17.1%	82.9%
Usluge besplatne pravne pomoći	58%	42%
Specijalizovano hraniteljstvo	15.9%	84.1%

Kada je u pitanju raspodjela odgovora ispitanika/ca za **telefonske SOS linije za pomoć** **68,2%** ispitanika je izjavilo da postoje u dovoljnoj mjeri, dok je za **usluge besplatne pravne pomoći** **to izjavilo 58% ispitanika/ca**. Blizu polovine ispitanika (**48,9%**) **je izjavilo da postoje skloništa i sigurne kuće**, pri čemu je u komentarima naglašeno je da ove usluge postoje samo u Podgorici i Nikšiću, a da nedostaju u južnom i sjevernom dijelu zemlje.

S druge strane, kada se promišlja o pravcu kreiranja novih usluga, u daljem tekstu će biti pobrojane one usluge za koje je više od 75% ispitanika/ca³ procjenilo da ne postoje u dovoljnoj mjeri, a to su:

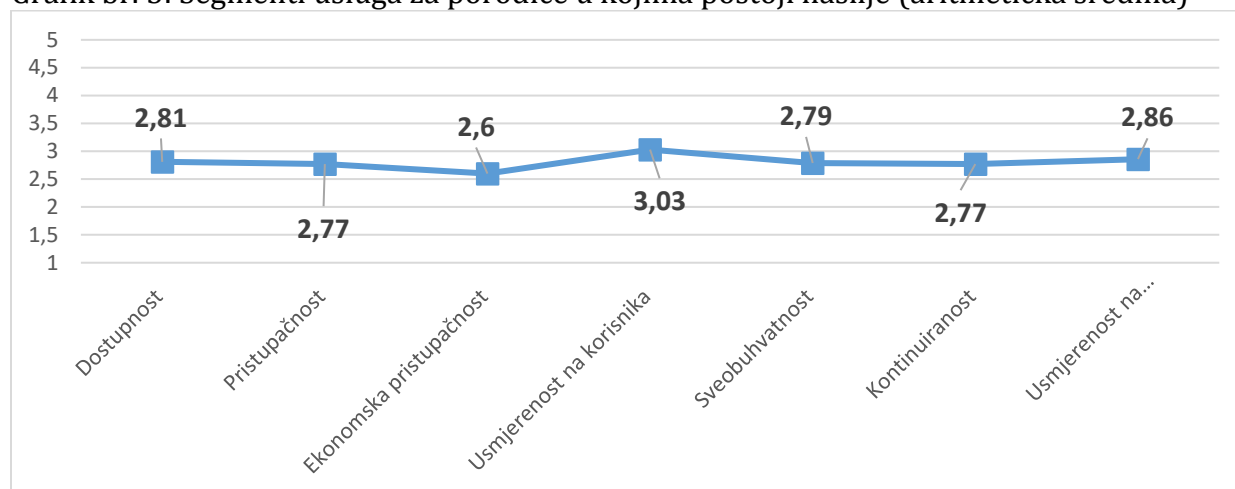
- **Krizni centri (sa mogućnošću noćenja) – 84,1%;**
- **Grupe za rad sa počiniocima – 87,5%;**
- **Specijalizovano hraniteljstvo – 84.1%;**
- **Integrisane usluge socijalne/zdravstvene/usluge u oblasti krivičnog pravosuđa – 82,9%;**
- **Grupe za podršku žrtvama – 77,3%.**

Kada je u pitanju rangiranje usluga po prioritetima njihovog razvoja, izdvojile su se sledeće usluge: urgentni porodični smještaj-hraniteljstvo, krizni centri (sa mogućnošću noćenja), grupa za podršku žrtvama, specijalizovane rezidencijalne ustanove (kratkoročno), skloništa/sigurne kuće, usluge savjetovanja i psihoterapije, grupni rad sa počiniocima.

Uopšteno govoreći o postojećim uslugama namijenjenim osobama sa iskustvom nasilja izdvajaju se sledeći aspekti, koji ukazuju na kvalitet: dostupnost, pristupačnost, ekonomska pristupačnost, usmjerenost na korisnika, sveobuhvatnost, kontinuiranost, zasnovanost na dokazima i podacima. Raspodjela odgovora predstavljena je u okviru grafika br. 5.

³ Napomena: 75% je izabrano, čisto namjenski za prikaz rezultata i naglašavanja određenih odgovora, ne ukazuje na statističku, kao ni njihovu teorijsku značajnost.

Grafik br. 5: Segmenti usluga za porodice u kojima postoji nasilje (aritmetička sredina)



Odgovori o kvalitetu postojećih usluga u odnosu na ponuđene aspekte su u granicama prosječnog odgovora. Najbolje procijenjen aspekt je **usmjerenost na korisnika AS = 3,03**. Sa druge strane u planiranju i unapređenju ovih usluga, posebno s obizrom na česte urgentne situacije i ranjivost korisnika, **ekonomska pristupačnost** je aspekt o kome posebno treba voditi računa, naglasili su ispitanici/e u svojim odgovorima.

U komentarima ispitanici/e su naglasili i važnost da lokalne uprave preuzmu nadležnost i odgovornost nad razvojem ovih usluga, kako bi iste bile jednako dostupne na cijeloj teritoriji Crne Gore.

Usluge za lica koja žive u udaljenim seoskim područjima

Crna Gora u odnosu na broj stanovnika i teritoriju predstavlja jednu razuđenu cjelinu. Ipak, urbanizacija i centralizacija uslovile su veliki broj unutrašnjih migracija sa tendencijom sve većeg naseljavanja gradova, dok sela ostaju „prazna“ ili sa malim brojem, najčešće starog stanovništva koje ostaje izolovano od većine resursa neophodnih za adekvatnu podršku. Nedovoljno je podataka o broju, starosnoj strukturi i drugim karakteristikama osoba koje žive u udaljenim seoskim područjima. Posebno složena situacija je u sjevernim djelovima države gdje tokom zimskog perioda pojedina domaćinstva na udaljenim lokacijama bivaju odsječena od svih službi. **Ovoj posebno ranjivoj kategoriji lica potrebno je posvetiti pažnju da bi se održao njihov opstanak i ostanak, a i podigao kvalitet njihovog života.**

Tabela br. 9: Usluge za lica iz ranjivih grupa u izolovanim seoskim područjima

Grupa korisnika/Ciljna populacija	Odgovarajući opseg usluga		Postoji nekoliko usluga		Nijedna usluga ili vrlo malo usluga	
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Lica iz ranjivih grupa u izolovanim seoskim područjima	4	4,6%	23	26,1%	61	69,3%



Ispitanici/e u najvećem broju, njih 69,3% izjavili su da ne postoji niti jedna ili pak da ima vrlo malo usluga za osobe koje žive u udaljenim seoskim područjima, dok je iznenađujući podatak da nešto manje od trećine ispitanika/ca (26,1%) izjavljuje da za ova lica ipak postoji nekoliko usluga.

U tabeli br. 10. prikazano je koje usluge postoje/ne postoje od navedenih, a koje su usmjerene na ranjiva lica u izolovanim ruralnim zajednicama.

Tabela br. 10. Usluge za lica iz ranjivih grupa u izolovanim seoskim područjima

Vrsta usluge	U dovoljnoj meri	
	DA	NE
Društveni centri	11,4%	88,6%
Usluge personalnog asistenta	9,1%	90,9%
Stanovanje uz podršku	9,1%	90,9%
Usluge savjetovanja i terapije	20,5%	79,5%
Telefonske linije za pomoć	29,6%	70,4%
Besplatan prevoz do glavnog grada	6,8%	93,2%
Integrisane socijalne/zdravstvene usluge	14,8%	85,2%
Usluge podrške za život u zajednici	17,1%	82,9%
Usluge volonterskog posjećivanja	19,3%	80,7%
Usluge kućne njege	23,9%	76,1%
Besplatan računar i Internet	6,8%	93,2%
Mobilni timovi	12,5%	87,5%

Tabela ukazuje da je za svaku navedenu uslugu više od 70% ispitanika izjavilo da ne postoji, što je naglašeno i u komentarima ispitanika/ca. Ovdje je **potrebno uraditi procjenu potreba na terenu, a nakon toga odrediti prioritet razvoja minimalnog seta usluga za ova lica**. Ovo potvrđuje i pitanje vezano za aspekte kvaliteta, gdje su prosječni odgovori ispitanika/ca na nivou uzorka (AS) ispod 2,5, a što nije bilo slučaj sa ostalim kategorijama korisnika/ca.

Rangiranjem usluga po važnosti za njihovo razvijanje u odnosu na ranjiva lica koja žive u izolovanim udaljenim seoskim područjima: besplatni prevoz do glavnog grada, društveni centri, integrisane socijalne/zdravstvene usluge, usluge volonterskog posjećivanja, usluge kućne njege, mobilni timovi, stanovanje uz podršku. Važno bi bilo obezbijediti i besplatan prevoz do najbliže opštine, ne samo do glavnog grada.

Usluge za ranjiva starija lica

Upitnikom su kao ciljna grupa targetirana i ranjiva starija lica, za koju su namijenjena detaljnija pitanja o uslugama za njih.



Tabela br. 11. Usluge za ranjiva starija lica

	Odgovarajući opseg usluga		Postoji nekoliko usluga		Nijedna usluga ili vrlo malo usluga	
	Frekv.	%	Frekv.	%	Frekv.	%
Ranjiva stara lica koja žive kod kuće	10	11,4%	45	51,1%	33	37,5%
Stara lica koja izlaze iz bolnice	7	8%	23	26,1%	58	65,9%

U pitanju za ciljne grupe korisnika izdvojene su dvije kateogrija: **ranjiva stara lica koja žive kod kuće**, za koje je oko polovine (51,1%) ispitanika/ca prepoznalo da postoji nekoliko usluga, ali nije zanemarljiv podatak da 37,5% ukazuje da ne postoji nijedna ili da postoji vrlo malo usluga. Za drugu izdvojenu kategoriju **starijih lica koja izlaze iz bolnice** raspodjela odgovora je drugačija, gdje je čak dvije trećine (65,9%) izjavilo da ne postoji nijedna usluga ili ih postoji vrlo malo. Potrebno je navesti da se u kometarima izdvojio odgovor koji ukazuje da je potrebno razvijati usluge i pružiti **podršku za stara lica sa demencijom**.

Na koji način ispitanici/e vide u kojoj mjeri postoje pojedinačne usluge za navedene kategorije predstavljeno je u tabeli br. 12.

Tabela br. 12: Usluge za ranjiva starija lica

Vrsta usluge	U dovoljnoj mjeri	
	DA	NE
Rezidencijalna ustanova (tradicionalni tip)	50%	50%
Dnevni centri/usluga dnevnog boravka	39,8%	60,2%
Usluge personalnog asistenta	17,1%	82,9%
Stanovanje uz podršku	9,1%	90,9%
Usluge savjetovanja i terapije	21,6%	78,4%
Usluge hraniteljstva/porodičnog smještaja	17,1%	89,9%
Usluge kratkoročne i povremene njege	31,8%	68,2%
Telefonske linije za pomoć	45,6%	54,4%
Krizni centri i urgentni smještaj	12,5%	87,5%
Male grupne zajednice	11,4%	88,6%
Grantovi za putovanja	14,8%	85,2%
Integrisane socijalne/zdravstvene usluge	19,3%	80,7%
Usluge podrške za život u zajednici	22,7%	77,3%
Grantovi za prilagođeno stanovanje	4,5%	95,5%
Usluge kućne njege / kućne posjete	39,8%	60,2%
Besplatan računar i Internet	10,2%	89,8%

Kada pogledamo raspodjelu odgovora uočava se da je za svaku uslugu više od 50% ispitanika/ca izjavilo da ne postoji u dovoljnoj mjeri i pokazuje se potreba za unapređenjem. Samo za uslugu rezidencijalna ustanova (tradicionalni tip), tačno polovina ispitanika/ca (50%) je izjavilo da postoji u dovoljnoj mjeri. Ostalih 50% da ne postoji, što može da ukazuje da iako ove usluge postoje, ali da su smještajni kapaciteti za prihvatanje starih lica još uvijek



nedovoljni za sva ona stara lica koja su u takvoj potrebi. U toku je otvaranje rezidencijalnih ustanova u Podgorici i Nikšiću, što će, nadamo se, omogućiti dostupnost ovih usluga za veći broj korisnika/ca koji su u takvoj potrebi. U narednom periodu potrebno je više investirati u razvoj usluga podrške za život u zajednici. U komentarima ispitanici/e su istakli da je usluga pomoć u kući značajna podrška za stara lica, ali nije u dovoljnoj mjeri razvijena i teritorijalno dostupna. Ovaj podatak potvrđuju i komentari učenika/ca fokus grupa.

Na pitanje o rangiranju usluga po važnosti za njihovo razvijanje za ranjiva stara lica izdvojile se sledeće: rezidencijalne ustanove (tradicionalni tip), dnevni centri odnosno usluga dnevnog boravka, usluge kućne njege/kućne posjete, stanovanje uz podršku, usluge personalnog asistenta, usluge kratkoročne i povremene njege, usluge savjetovanja i psihoterapije, integrisane socijalno/zdravstvene usluge.

Ostale kategorije korisnika

Za potrebe upitnika, kao što je na početku rečeno, izdvojene su prethodno navedene kategorije korisnika/ca i eksplorisalo postojanje konkretnih usluga za te kategorije, ne manje važne su i ostale grupe korisnika/ca za koje je postavljeno pitanje o opsegu postojećih usluga za njih. U daljem tekstu biće predstavljeno tabelom u kojoj mjeri postoje usluge za pojedine kategorije korisnika, kako bi se napravio plan o mogućem razvoju ili povezivanju određenih usluga.

Tabela br. 13: Opseg usluga za ostale kategorije korisnika

Grupa korisnika/Ciljna populacija	Odgovarajući opseg usluga		Postoji nekoliko usluga		Nijedna usluga ili vrlo malo usluga	
	Frekv.	%	Frekv.	%	Frekv.	%
Mladi koji napuštaju rezidencijalnu instituciju	8	9,1%	31	35,2%	49	55,7%
Mladi koji su u sukobu sa zakonom	11	12,5%	27	30,7%	50	56,8%
Mladi i odrasli sa problemima zavisnosti	11	12,5%	37	42%	40	45,5%
Osobe koje izlaze iz zatvora	9	10,2%	13	14,8%	66	75%
Jednoroditeljske porodice	10	11,4%	31	35,2%	47	53,4%
Ranjiva lica romskog porijekla	8	9,1%	38	43,2%	42	47,7%
Izbjeglice i azilanti	7	7,9%	38	43,2%	43	48,9%
Beskućnici ili lica koja žive u smještaju ispod standarda	4	4,5%	23	26,2%	61	69,3%
Lica koja žive u nekvalitetnim naseljima kojima nedostaje osnovna infrastruktura	6	6,8%	25	28,4%	57	64,8%
Lica koja se identifikuju kao LGBTIQ+	12	13,7%	37	42%	39	44,3%
Odrasli sa problemima mentalnog zdravlja	8	9,1%	29	33%	51	57,9%





Dobijeni podaci ukazuju da je za svaku od navedenih grupa korisnika postojanje usluga na niskom nivou. Za skoro sve kategorije korisnika (sem kategorije korisnika: odrasli koji izlaze iz zatvora) oko trećine ispitanika/ca je izjavilo da postoji nekoliko usluga. Ovakava disperzija odgovora kada su u pitanju usluge, može da ukazuje i na nedovoljnu ili nejednaku informisanost samih ispitanika/ca o postojanju određenih usluga u zajednici (što je bilo navedeno i u komentarima ispitanika/ca kada su usluge u pitanju). Isto tako značajno je izdvojiti da dvije trećine ispitanika/ca, njih **75% smatra da ne postoji niti jedna usluga ili ih postoji vrlo malo za osobe koje izlaze iz zatvora**. Zarad predstavljanja podataka ovog istraživanja koji bi se mogli biti uzeti u obzir u sledećim koracima planiranja usluga, pobrojaćemo one kategorije korisnika/ca za koje je više od polovine ispitanika/ca ukazalo da ne postoji niti jedna ili da postoji vrlo malo usluga. To su: **beskućnici ili lica koja žive u smještaju ispod standarda, lica koja žive u nekvalitetnim naseljima kojima nedostaje osnovna infrastruktura, odrasli sa problemima mentalnog zdravlja, mladi u sukobu sa zakonom, mladi koji napuštaju rezidencijalnu ustanovu, jednoroditeljske porodice**. Ove kategorije korisnika/ca je potrebno izdvojiti i detaljnije istražiti potrebe za razvoj konkretnih usluga u skladu sa potrebama navedenih grupa korisnika/ca i mogućnostima za njihov razvoj u zajednici.

U razgovorima tokom fokus grupa otvorilo se pitanje na koji način da se obezbjede specifične usluge za određene grupe korisnika/ca, kojih je po broju malo, a za koje postoji potreba. Naglašavaju da neke grupe korisnika nisu prepoznate i nemaju mogućnost da koriste postojeće usluge, koje bi im bile korisne (npr. mladi sa smetnjama i teškoćama koji su bili smješteni u rezidencijalnu ustanovu; mladi koji su bili u sukobu sa zakonom, nakon napuštanja ustanove; odrasle osobe sa mentalnim poremećajima, koji nemaju porodičnu podršku, a potrebna im je podrška u samostalnom življenju, seksualne radnice...). Ove grupe često po samom broju ne bivaju prepoznate od strane donatora i države, a potreba za postojanjem specifičnih usluga podrške je od neprocjenljive važnosti i za same grupe korisnika i za društvo u cjelini. Takođe, navedeno je da je mnogo lakše održati kontinuitet i razvoj usluga za grupe korisnika/ca, koje u javnosti izazivaju pozitivne stereotipe i koje su društveno „opravdane“. Sa druge strane za one grupe korisnika/ca koji pripadaju grupi za koju postoje negativni stereotipi i predrasude u javnom diskursu, eventualno, nose određenu društvenu stigmatu, često i usluge na taj način bivaju neprepoznate kao važne, u njih se ne ulaže i ne daje im se ista vrijednost, kao nekim drugim.



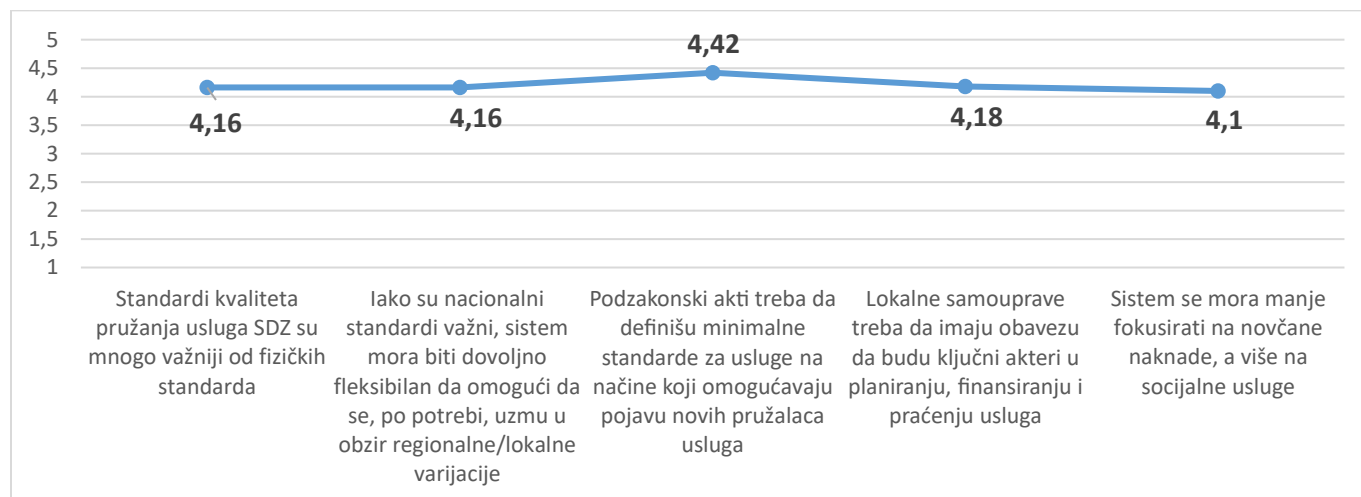
UNAPREĐENJE PRAVNE REGULATIVE U CILJU RAZVOJA NOVIH, INOVATIVNIH USLUGA I UNAPREĐENJE POSTOJEĆIH

Pravna regulativa je značajna za kreiranje jasnog sistema razvoja, praćenja i realizacije usluga. Ovo potvrđuju i odgovori ispitanika/ca na pitanje koje se odnosilo na pokretanje aktivnosti u cilju jačanja sistema socijalne i dječje zaštite. Na tvrdnju o značaju unapređenja pravnog okvira prosječan odgovor ispitanika/ca na skali Likertovog tipa (od 1 do 5) iznosio je AS=4,5.

Ipak, proces unapređenja pravne regulative stručnjaci/kinje vide i na drugi način, a na to ukazuju i njihovi komentari koji su usmjereni na to da često baš uspostavljanje ili insistiranje na pravnoj regulativi usporava proces unapređenja usluga, njihovog razvoja i predstavlja prepreku za razvoj novih, inovativnih usluga i naglašavaju sporost ovog procesa. Dakle, iako s jedne strane ispitanici/e uviđaju važnost pravne regulative koja daje smjernice i jasne standarde za osiguranje kvaliteta usluga, s druge strane proces može da bude spor i nedovoljno fleksibilan, pa time predstavlja prepreku novim pružaocima usluga i otežava razvoj novih i inovativnih usluga.

S tim u vezi, u upitniku su razrađene tvrdnje kada je u pitanju pravna regulativa i postavljanje standarda za pružanje usluga socijalne i dječje zaštite. Na koji način to vide ispitanici/e, po datim tvrdnjama i prosječnim odgovorima na nivou uzoraka, predstavljeno je u grafiku br. 6.

Grafik br.6: Pravna regulativa i postavljanje standarda za pružanje usluga

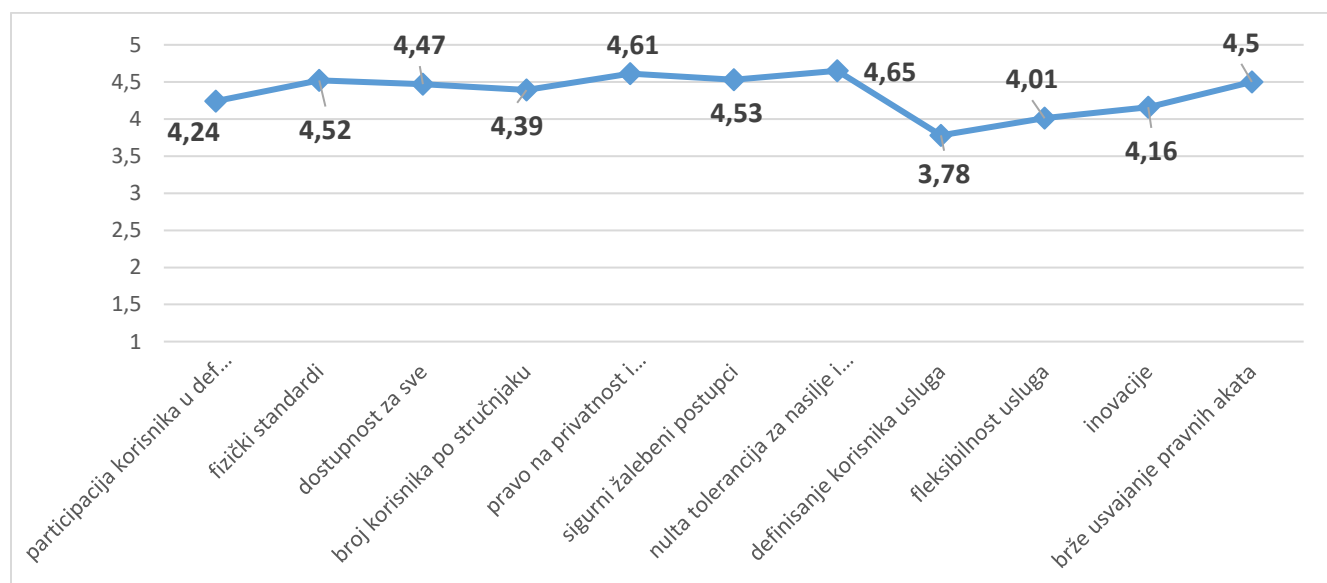


Ispitanici/e smatraju da unapređenje pravne regulative treba da ide u pravcu i da podzakonski akti definišu minimalne standarde za usluge, kako bi se podstaklo uključivanje novih pružalaca usluga (AS=4,42). Smatraju važnim što veće uključivanje u cjelokupnom procesu lokalnih samouprava kako bi razvoj usluga na nivou opština bio ujednačeniji i kako bi se odgovorilo u odnosu na specifične potrebe na nivou lokalnih zajednica. Kako bi se ovo postiglo potrebno je da lokalne uprave prezumu odgovornost i budu aktivno uključene kroz

cjelokupni proces, odnosno u planiranje, finansiranje i praćenje usluga (AS = 4,18). Nacionalni standardi, kako smatraju ispitanici/e, su veoma važni, ali važno je i da budu i dovoljno fleksibilni kako bi obezbijedili prepoznavanje i uvažavanje regionalnih/lokalnih varijacija (AS = 4,16). Ovo potvrđuje važnost aktivnog uključivanja lokalnih samouprava. Po odgovorima ispitanika/ca, standardi prvenstveno trebaju biti usmjereni na kvalitet pružanja usluga u odnosu na fizičke standarde (AS = 4,16). Takođe potrebno je da se sistem više fokusira na ulaganje sredstava u razvoj usluga SDZ, u odnosu na novčane naknade (AS = 4,1).

Iz prethodnog grafika i raspodjele odgovora ispitanika/ca pokazalo se u kojoj mjeri stručnjaci/kinje smatraju da je definisanje i unapređenje standarda usluga važno bolje regulisati. Definisanje standarda prepoznato je i u samom kreiranju upitnika, koji je uključivao set tvrdnji koje se tiču definisanja standarda. U okviru pitanja o standardima usluga, obuhvaćeno je mnogo segmenata važnih za kreiranje optimalnih standarda, koji s jedne strane nude kvalitet i održivost, dok sa druge omogućavaju inovaciju. Segmenti koji su važni za definisanje standarda, a koji su u upitniku bili dati kroz različite tvrdnje su: dostupnost usluga, fizički standardi, struktura i broj korisnika po stručnjaku, participacija, fleksibilnost, inovacije, pravo na privatnost i povjerljivost, brzina usvajanja pravnih akata, sigurni žalbeni postupci. Kako i na koji način važnost različitih aspekata definisanja standarda vide ispitanici/e, predstavljeno je prosječnim odgovorom na nivou uzorka, tj. aritmetičkom sredinom u grafiku br.7.

Grafik br.7: Aspekti važni za definisanje standarda (aritmetička sredina)



Iz grafika se može vidjeti da ispitanici/e pokazuju visoku saglasnost sa svim navedenim segmentima u definisanju standarda usluga. Posebno se mogu izdvojiti **nulta tolerancija na nasilje, maltretiranje i diskriminaciju** (o tome je bilo riječi u prethodnom poglavlju). **Pitanje privatnosti i povjerljivosti** je po odgovorima stručnjaka/kinja takođe postavljeno

26



kao prioritetno, što je važno u većoj mjeri uzeti u obzir prilikom definisanja i razumijevanja važnosti i osjetljivosti ovog pitanja u različitim kontekstima. Iako su ispitanici/e sa svim segmentima visoko saglasni u ovom dijelu teksta izdvojićemo još dva, jer je prosječan odgovor na nivou uzorka i za njih (kao i prethodna dva pomenuta) iznosio iznad AS = 4,5, a to su **uspostavljanje smislenih žalbenih postupaka, koji neće rezultirati sankcijama za one koji podnose žalbu**, kao i **dostupnost svih usluga osobama sa invaliditetom**. Neophodno je da, ukoliko postoji potreba za određenim uslugama SDZ, sve one budu jednako dostupne svim korisnicima/ama, a da karakteristike samih korisnika/ca i regulativa ne umanjuju tu šansu. Učesnici/e fokus grupa naveli su da kada je u pitanju problematika i rizici sa kojima se suočava određena grupa korisnika/ca potrebno je u obzir uzeti tu specifičnost pri razmatranju i definisanju broja korisnika/ca po stručnjaku/kinji.





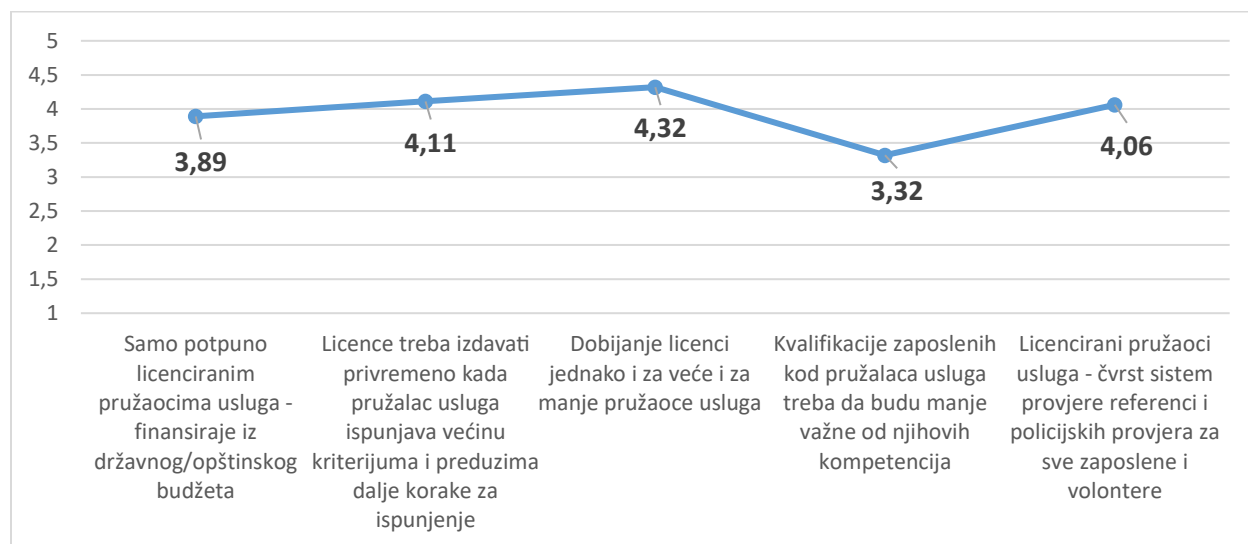
LICENCIRANJE

Jedan od značajnih aspekata osiguravanja kvaliteta usluga je proces njihovog **licenciranja**. Ovaj proces povezan je sa osiguravanjem kvaliteta usluga za korisnike/ce, poboljšanjem dostupnosti, praćenjem odvijanja usluga i njihovim unapređivanjem. Po mišljenju većine ispitanika/ca licenciranje usluga treba da obezbijedi standarde i kvalitet, ali i da osigura i omogući fleksibilnost u prepoznavanju različitih inovativnih usluga. Još ukazuju da je važno pojednostavljivanje samog procesa licenciranja u cilju boljeg kvaliteta i usmjerenosti ka praktičnosti.

Potrebno je napomenuti da proces licenciranja nije jednostavan i jednoznačan, zato je od krucijalne važnosti pristupiti ispitivanju stavova onih koji su direktno uključeni u proces pružanja usluga. Na tvrdnju o funkcionisanju i unapređenju usluga koja je glasila **da sistem licenciranja treba učiniti fleksibilnijim, kako bi se omogućila pojava novih i malih pružalaca usluga** ispitanici/e su pokazali visok stepen saglasnosti. Prosječna ocjena saglasnosti na nivou uzorka (Likertova skala) iznosila je 3,98, dok je 48,9% ispitanika/ca bilo u potpunosti saglasno sa ovim stavom, a samo 7,9% uopšte nije bilo saglasno.

Pošto je oblast licenciranja usluga od izuzetne važnosti za kreiranje novih, inovativnih usluga i razvoj usluga u skladu sa kompetencijama njihovih pružalaca, u okviru ovog istraživanja kroz pitanje o licenciranju i seta tvrdnji u vezi sa licenciranjem posebna pažnja posvećena je različitim segmentima ovog procesa. Radi preglednijeg prikazivanja tvrdnje su predstavljene u dva grafika, jedan se odnosi na **proces licenciranja**, a drugi na **produženje i proširenje licenciranih usluga**.

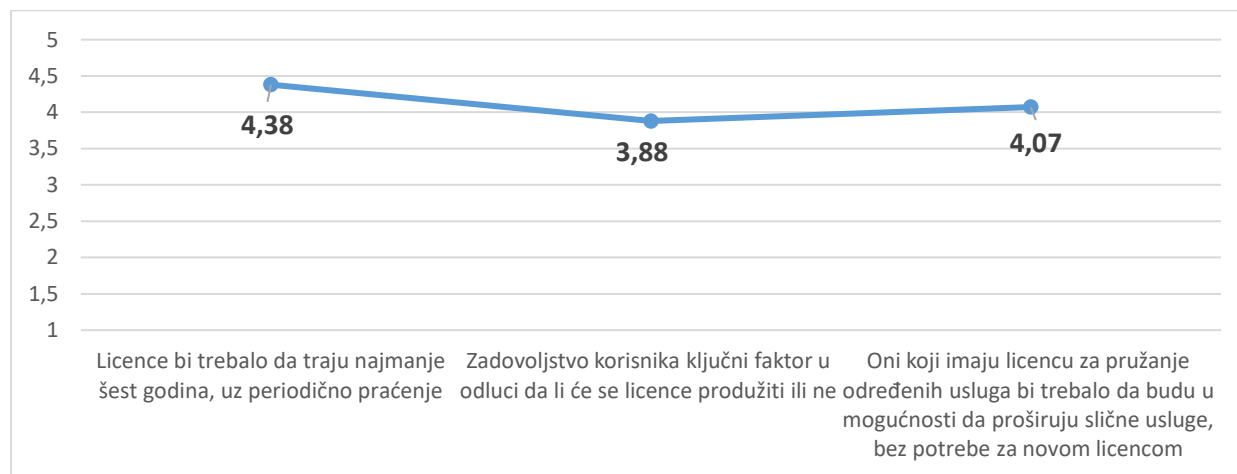
Grafik br. 8: Proces licenciranja



Dobijeni podaci ukazuju da prilikom procesa licenciranja treba voditi računa o **kvalitetu usluga, bez obzira da li su veći ili manji pružaoci usluga u pitanju**. Ispitanici/e su saglasni/e da licenciranje treba da bude fleksibilnije u cilju ispunjavanja propisanih uslova, tako što će biti propisani minimalni uslovi, koji ostavljaju dovoljno prostora za razvoj inovativnih usluga. Ipak, ispitanici/e su u velikom broju saglasni/e da je potrebno imati i neki čvrst sistem provjere pružalaca usluga, kao i da finansiranje iz javnih finansija bude dominantno orijentisano na licencirane pružaoce. Učesnici/e fokus grupa ističu da je fokus na licencirane usluge povremeno otežava upućivanje na neke kvalitetne i korisne usluge u zajednici koje postoje, a koje nisu licencirane. Oni su istakli da su postojeći minimalni standardi pojedinih usluga često i previsoki ili striktni, te da ograničavaju pluralitet pružalaca usluga. Primjera radi, za brojne usluge je standard stalno finansiranje određenih radnih mjesta, iako finansiranje države nije osigurano za nedržavne pružaoce usluga. To je za NVO, koje nemaju održivo finansiranje, naročito otežavajuća okolnost. Pored standarda usluga, neophodno je da se što prije donesu i pravilnici kojima se definiše cijena usluga i model finansiranja usluga, kako bi se omogućilo ujednačenje finansiranja usluga i jasnoća u procedurama pružanja usluga kod već licenciranih (npr. usluge savjetovanja i psihoterapije).

Naredni grafik prikazuje odgovore ispitanika/ca na tvrdnje povezane sa procesom proširenja i produženja licenciranih usluga.

Grafik br. 9: Licenciranje pružalaca usluga



Po odgovorima ispitanika/ca može se zaključiti da je većina ispitanika za fleksibilnije postavke licenciranja u odnosu na produženje i proširenje usluga – od toga da bi licence trebalo da traju najmanje šest godina (AS = 4,38), dok je sada to trajanje najviše šest godina, do toga da oni koji pružaju određene vrste usluga mogu da ih inoviraju i proširuju bez dodatnog procesa licenciranja u korist zadovoljavanja potreba korisnika/ca i omogućavanja kvalitetnijeg života (AS = 4,07). Takođe, ispitanici/e smatraju da korisnici/e treba da imaju važnu ulogu u procesu licenciranja usluga, odnosno da je njihovo zadovoljstvo istima jedan od ključnih faktora u procjeni kvaliteta usluge i ispunjavanja uslova za produženje licence (AS = 3,88).



ULAGANJE U LJUDSKE RESURSE

Kada su u pitanju usluge socijalne i dječje zaštite, stručni kadar koji je neposredno uključen u pružanje ovih usluga od izuzetne je važnosti, pri čemu se čini da se nedovoljno pažnje posvećuje podršci i razvoju samih stručnjaka/inja u skladu sa njihovim potrebama. Poslovi na polju socijalne i dječje zaštite su veoma kompleksni, često iscrpljujući, sa brojnim faktorima rizika za profesionalno sagorijevanje, a trenutno je nedovoljno pažnje posvećeno izgradnji sistema sveobuhvatne podrške zaposlenima. S tim u vezi, potrebno je posebno voditi računa o opterećenosti stručnih radnika/ca, kako je u istraživanju pokazano, a jedan od načina je pažljivo i primjereno definisanje broja korisnika/ca po stručnom radniku/ci (AS = 4,39 na nivou uzorka, za tvrdnju: *Trebalo bi da postoji maksimalan broj korisnika (ili odnos broja zaposlenih i korisnika) kao standard*), uz to voditi računa o specifičnosti, karakteristikama i rizicima samih korisnika/ca. Takođe, veoma je važno stručnim radnicima/ama (bez obzira na vrstu usluge koju obavljaju) obezbjediti i učiniti dostupnim različite oblika podrške i stimulacije, kao i češće prepoznavanje važnosti i vrijednosti njihovog rada. Navedena usmjerenost na ulaganje u ljudske resurse i obezbjeđivanje kvalitetne i uvremenjene podrške stručnjacima/zaposlenima nužno doprinosi većem kvalitetu usluga za korisnike/ce.

Raspodjela odgovora na pitanje na koji način ispitanici/e vide zastupljenost i potrebu za određenom strukturom zaposlenih u sistemu pružanja usluga predstavljena je u tabeli br.14.

Tabela br. 14: Ljudski resursi u sistemu SDZ

	Postoji u potpunosti u potrebnoj mjeri		Postoji, ali je treba proširiti i razviti		Jedva da postoji / ne postoji		Nije potrebna/ Potrebno je smanjiti obim	
	Frekv.	%	Frekv.	%	Frekv.	%	Frekv.	%
Socijalni radnik/voditelj slučaja	10	14,3%	76	83,4%	2	2,3%	/	
Spoljni/terenski (outreach) radnik (iz rezidencijalnog centra)	2	2,3%	30	34,1%	56	63,6%	/	
Spoljni/terenski (outreach) radnik (iz NVO/drugog pružaoca usluga)	5	5,7%	33	37,4%	48	54,6%	2	2,3%
Zaposleni koji pruža podršku mladima za život u zajednici	5	5,7%	32	36,4%	50	56,8%	1	1,1%
Zaposleni koji pruža podršku za reintegraciju u zajednicu	3	3,4%	24	28,4%	59	67,1%	1	1,1%
Pravni i građanski savjetnik	3	3,4%	26	34,1%	54	61,4%	1	1,1%





Socijalni radnik u školi	8	9,1%	52	59,1%	26	29,6%	2	2,2%
Socijalni radnik u bolnici	8	9,1%	31	35,2%	44	50%	5	5,7%
Zaposleni koji osobama sa invaliditetom pruža podršku za zaposlenje	5	5,7%	28	31,8%	52	59,1%	3	3,4%

Iz tabele raspodjele odgovora u odnosu na postojanje određenih pozicija koje čine značajan doprinos kvalitetu usluge, može se zaključiti da je oko trećine ispitanika/ca prepoznalo da svaka od ovih pozicija postoji na neki način u sistemu, ali ju je potrebno proširiti. Zanimljiv je podatak da je više od polovine ispitanika/ca iskazalo da socijalni radnik u školi postoji, ali je potrebno tu uslugu proširiti. Potrebno je naglasiti da trenutno ne postoji socijalni radnik u školama, a normativ za njegovo zaposlenje je nedovoljno jasan, kao i za ostale stručne saradnike u školama.

Ovakva distribucija odgovora može da potvrdi ranije iznijeto zapažanje da su **prisutni nedostaci u međusektorskoj povezanosti i informisanosti, s obzirom da su na pitanja dominantno odgovarale osobe iz sistema socijalne i dječje zaštite uključujući i one iz civilnog sektora (pružaoce usluga)**. Sa druge strane, ovaj podatak, može ukazati i na to da su osobe iz sistema socijalne i dječje zaštite, kao i iz civilnog sektora prepoznale potrebu za angažovanjem ovakvog kadra u okviru škola. Međutim, raspodjela odgovora kada su u pitanju socijalni radnici u bolnici implicira drugačiju situaciju, jer je 50% odgovorilo da ne postoji ili jedva postoji, iako je ovaj profil stručnjaka prisutan u nekim specijalnim bolnicama i većim domovima zdravlja. Kada sumativno pogledamo odgovore ispitanici/e su **najmanje prepoznali postojanje zaposlenih koji pružaju usluge reintegracije u zajednici, zatim spoljne terenske radnike/ce iz rezidencijalnih ustanova, kao i zaposlene koji bi osobama sa invaliditetom pružali podršku pri zapošljavanju**.

Kako bi se kreirao dobar timski rad, koji je veoma važan i predstavlja okosnicu kvalitetnog funkcionisanja usluga, potrebno je da se obrati pažnja i unaprijede vještine upravljanja i koordinacije. U okviru pitanja o važnim aktivnostima u budućnosti u vezi sa razvojem sistema socijalne i dječje zaštite jedan od aspekata se odnosi na poboljšanje upravljanja, a prosječna ocjena na nivou uzorka bila je AS = 4,55, dok se 67,1% u potpunosti saglasilo da je u budućnosti potrebno usmjeriti aktivnosti ka poboljšavanju upravljanja i koordinacije u okviru samih usluga, a i cjelokupnim sistemom.

Sistem podrške zaposlenima trebalo bi da predstavlja osnovnu tačku u cilju unapređenja kvaliteta rada i pružanja usluga. Sa jedne strane, kao podrška u radu zaposlenih jeste kontinuirana edukacija zaposlenih, pri čemu se najčešće neodovoljno uzimaju u obzir praktična ograničenja koja mogu otežavati stručnim radnicima da istima pristupe, a i primjenljivosti tih znanja u konkretnom radnom kontekstu.

Potreba za stalnom edukacijom i drugim oblicima podrške stručnjacima još je važnija ako se uzmu u obzir višestruki izazovi – uslovi rada, kompleksnost posla, broj korisnika, nedostatak usluga, lepeza specifičnosti potreba korisnika, neprimjerena kontrola, pritisak javnosti... Stručni radnici/e koji rade u okviru sistema socijalne i dječje zaštite (bilo državnih, bilo civilnih pružalaca usluga) su različitih struka: socijalni radnici/e, psiholozi/škinje,





pedagozi/škinje, specijalni pedagozi/oškinje, defektolozi/škinje, pravnici/e i sociolozi/škinje. Takva diversifikacija stručnjaka/inja s jedne strane omogućava obuhvatniju podršku različitim korisnicima/ama u oblasti socijalne i dječje zaštite, a s druge strane predstavlja izazov za kreiranje programa usavršavanja/obuka koji će biti dovoljno senzitivni za specifična područja djelatnosti različitih struka.

Učesnici/e fokus grupa otvorili su još jedno pitanje mnogostrukost, preklapajućih, nejasno definisanih uloga samih stručnjaka (različitih bazičnih struka) koji rade u sistemu socijalne i dječje zaštite. S tim u vezi učesnici/e smatraju da se dešava da je uloga i znanje samog stručnjaka/inje umanjena procedurama i da se nekada može steći utisak da administrativno postaje dominantno u odnosu na ono suštinsko i odnosno. Često se dešava da u procesu balansiranje između zateva administracije i obezbjeđivanjem adekvatne podrške i ostvarivanje odnosa sa određenim korisnicima/ama ostaju usamljeni i neprepoznati.

Osim edukacija potrebna je i kontinuirana supervizija i podrška stručnjacima/kinjama u razvoju njihovih kompetencija, kao i podsticanje razmjene znanja među samim zaposlenima, koji imaju određena znanja i vještine (koja treba da budu prepoznata i uvažena). Većina ispitanika/ca je navela da bi u budućnosti bilo potrebno da veći broj edukacija bude na njihovim radnim mjestima, što je na nivou uzorka procijenjeno srednjom ocjenom 4,6%, dok je 71,6% u potpunosti saglasno sa ovom tvrdnjom. Ovaj podatak ukazuje na potrebu uvažavanja specifičnosti konkretnih kontekstualnih faktora, u smislu razumijevanja okolnosti i mogućnosti u kojima zaposleni/e rade, a samim tim prilagođavanje sadržaja obuka i razvoja kompetencija shodno postojećem kontekstu i izazovima.





FINANSIRANJE USLUGA

Za razvijanje unapređivanje usluga SDZ, kao i za obezbjeđivanje njihove kontinuiranosti i održivosti potrebno je sistemski pristupiti značajnijem finansijskom ulaganju u sektor usluga SDZ. U okviru seta tvrdnji koji se odnosi na buduće aktivnosti koje je važno pokrenuti u oblasti socijalne i dječje zaštite je i veće finansiranje. Sa tvrdnjom koja se odnosila **na veće finansiranje za sektor, 71,6%** ispitanika/ca je bilo u potpunosti saglasno, dok je prosječna ocjena na nivou uzorka iznosila **AS = 4,65**.

U planiranju usluga, njihovoj realizaciji i održivosti važno pitanje je pitanje finansiranja. S tim u vezi, u upitniku je bilo postavljeno pitanje ko bi trebalo da bude primarno odgovoran za finansiranje i pružanje ponuđenih usluga, a u odgovoru bili su ponuđeni: Vlada, lokalna uprava, NVO, privatni sektor i ostalo. Raspodjela odgovora prikazana je u tabeli br. 15.

Tabela br. 15: Finansiranje usluga SDZ

	VLADA		LU		NVO		PRIVATNO		OSTALO	
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Dnevni centri za osobe sa invaliditetom	46	52,3	41	46,5	/	/	/	/	1	1,2
Usluge kućne njege za ranjiva starija lica	23	26,1	62	70,5	1	1,2	/	/	2	2,2
Mobilni timovi za izolovane ruralne zajednice	31	35,2	48	54,5	5	5,7	/	/	4	4,6
Romski medijatori	34	38,6	29	33	17	19,3	3	3,4	5	5,7
Usluge psihosocijalnog savjetovanja za porodice u riziku	51	58	19	21,6	15	17	1	1,2	2	2,2
Skloništa i prihvatilišta za žene, žrtve nasilja	57	64,8	18	20,5	11		1	1,2	1	1,2
Usluge hraniteljstva za djecu	76	86,4	8	9	1	1,2	/	/	3	3,4
Porodični saradnici za rizične porodice	42	47,7	31	35,2	10	11,3	1	1,2	4	4,6
Grupno savjetovanje za počinioc seksualnog zlostavljanja	60	68,2	11	12,5	10	11,3	3	3,4	4	4,6
Stanovanje uz podršku za odrasle koji napuštaju rezidenc. instituciju	57	64,8	27	30,6	1	1,2	1	1,2	2	2,2





Personalni asistent za odrasle osobe sa invaliditetom	50	56,8	28	31,8	8	9	1	1,2	1	1,2
---	----	------	----	------	---	---	---	-----	---	-----

Raspodjela odgovora ukazuje da ispitanici/e ističu da je Vlada ta koja je primarno odgovorna za finansiranje većine usluga. Za sledeće usluge preko 50% ispitanika je izjavilo da je za njihovo finansiranje primarno odgovorna Vlada:

- **Usluge hraniteljstva za djecu (86,4%);**
- **Grupno savjetovanje za počinioc seksualnog zlostavljanja (68,2%);**
- **Stanovanje uz podršku za odrasle koji napuštaju rezidencijalnu ustanovu (64,8%);**
- **Skloništa i prihvatilišta za žene žrtve nasilja (64,8%);**
- **Usluge psihosocijalnog savjetovanja za porodice u riziku (58%);**
- **Personalni asistent za odrasle osobe sa invaliditetom (56,8%);**
- **Dnevni centri za osobe sa invaliditetom (52,3%).**

Za usluge porodičnog saradnika za porodice u riziku ispitanici/e su bili podijeljeni tako da 47,7% smatra da je potrebno da ove usluge primarno finansira Vlada, dok 35,2% smatra da primarno treba da ih finansira lokalna samouprava. Slična je situacija i kada su u pitanju dnevni centri za osobe sa invaliditetom, gdje 52,2% ispitanika/ca smatra da je potrebno da ove usluge finansira Vlada, dok 46,7% smatra da je to primarna odgovornost lokalnih samouprava. Ovakva raspodjela odgovora ukazuje da je potrebno precizirati odgovornosti i unaprijediti saradnju između nadležnih insitucija sistema na državnom i lokalnom nivou.

Za sledeće usluge ispitanici odgovornost za finansiranje vide u lokalnoj samoupravi:

- **Usluge kućne njege za ranjiva starija lica 70,5%;**
- **Mobilni timovi za izolovane ruralne zajednice 54,5%.**

Podjednaka zastupljenost odgovora za finansiranje na nivou Vlade i lokalnih samouprava istaknuta je za romske medijatore/ke, gdje 38,6% smatra da finansiranje primarno treba da dolazi sa državnog nivoa, dok 33% smatra da je to obaveza lokalnih samouprava.

Ispitanici/e naglašavaju da je veoma važno da država i lokalne samouprave preuzmu dominantu odgovornost u finansiranju usluga socijalne i dječje zaštite, ali da je potrebno osmisлити modele održivosti i samoodrživosti usluga i organizacija koje te usluge pružaju (npr. participacija korisnika u skladu sa mogućnostima...). Takođe, neki ispitanici/e smatraju da je potrebno napraviti posebne prioritete za usluge u opštinama u skladu sa specifičnim potrebama i strateškim ciljem djelovanja kada je u pitanju socijalna i dječja zaštita.

Kada je u pitanju civilni sektor, česti komentari ispitanika/ca su bili da kada prestane eksterno finansiranje njihovih usluga, važnost nastavka ovih usluga, iako često retorički prepoznata, nije finansijski podržana od strane države, pa se usluge gase ili nema dovoljno sredstava za njihovo kvalitetno i cjelokupno nastavljanje. Ove komentare potvrđuje i saglasnost većine ispitanika/ca sa tvrdnjom **finansiranje NVO-a, koje podliježe zadovoljavajućem praćenju i evaluaciji, bi trebalo da se sprovodi u trajanju od dvije do tri godine**, gdje prosječan odgovor na nivou uzorka iznosi AS = 3,86.





PARTICIPACIJA KORISNIKA U OKVIRU USLUGA SOCIJALNE I DJEČJE ZAŠTITE

Participacija korisnika/ca u cjelokupnom procesu kreiranja usluga socijalne i dječje zaštite je važan princip kojim se treba voditi. U kojoj mjeri i na koji način korisnici/e aktuelno učestvuju u ovom procesu nije ispitano u okviru ovog istraživanja, ali postoje mnoga istraživanja koja se bave mišljenjem korisnika/ca o uslugama i njihovoj ulozi u cjelokupnom procesu. Koliko je važna njihova participacija prepoznaju i ispitanici/e ovog istraživanja, što se može vidjeti po visokoj saglasnosti sa tvrdnjom da **korisnicima usluga i njihovim udruženjima treba dati mnogo veću ulogu u planiranju i pružanju usluga**. Na navedenu tvrdnju prosječan odgovor na nivou uzorka iznosi $AS = 4,25$, dok je skoro polovina ispitanika/ca u potpunosti saglasna sa ovom tvrdnjom - 46,6%.

Posvećivanje pažnje aktivnoj participaciji korisnika/ca pokazuje i saglasnost sa tvrdnjom da je u budućnosti jedna od aktivnosti u kreiranju kvalitetnijeg sistema socijalne i dječje zaštite veće uključivanje samih korisnika, gdje je prosječan odgovor za ovu tvrdnju na nivou uzorka iznosio 4,41, a 54,6% ispitanika/ca je u potpunosti sa tim saglasna. Prethodno je pomenuto da zadovoljstvo korisnika/ca uslugom treba da bude jedan od ključnih faktora u procjeni kvaliteta usluge i ispunjavanja uslova za produženje licence, sa čim je saglasna većina ispitanika/ca ($AS = 3,88$). Ovo uključuje još jedan važan dio u kome participacija korisnika/ca može da bude od značaja.

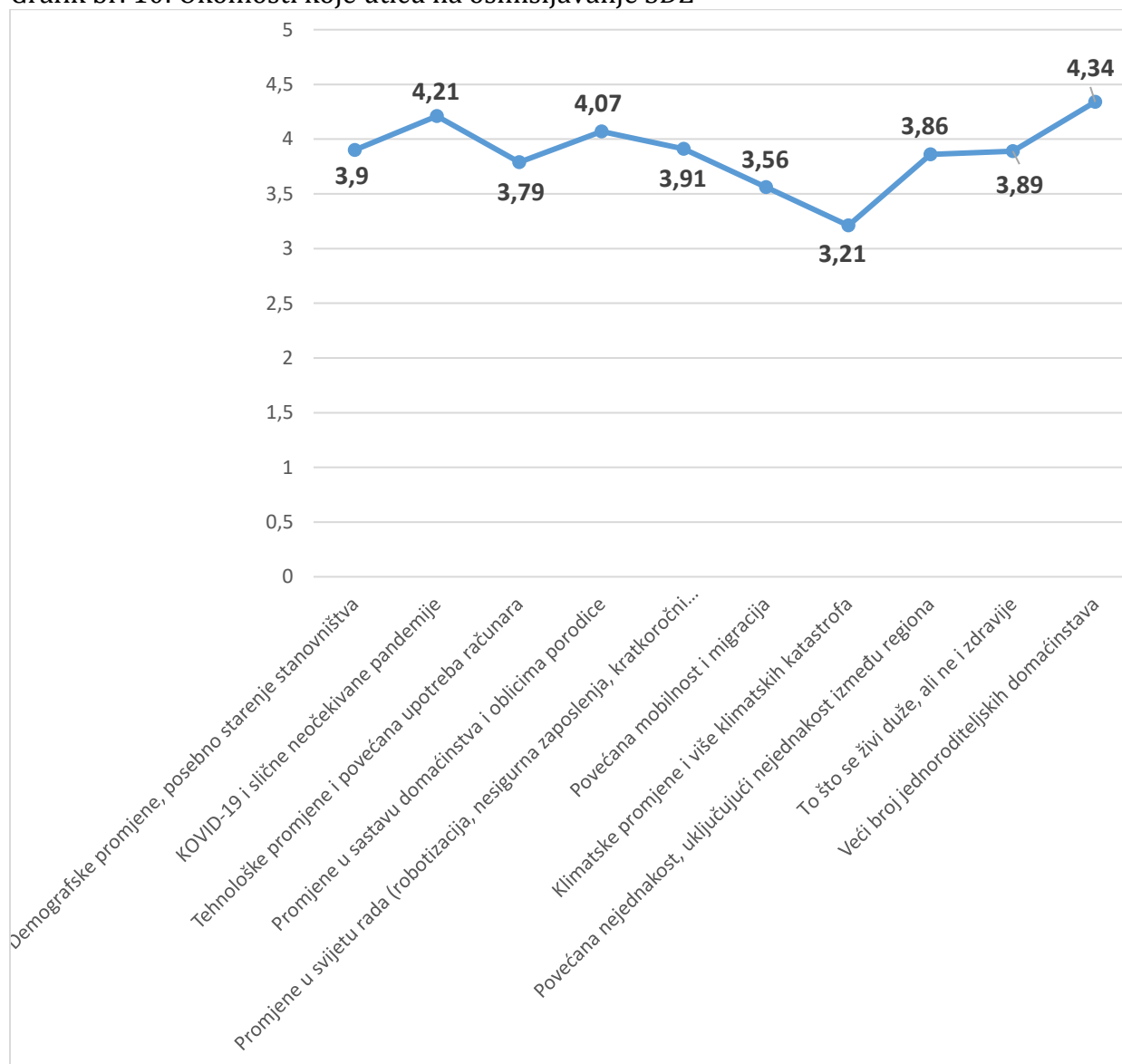
Ovi podaci pokazuju da proces participacije korisnika/ca mora biti jasno osmišljen i da njihova iskustva i potrebe moraju biti uvažene i prepoznate kako bi planiranje, sprovođenje i praćenje usluga bilo usmjereno na korisnike/ce. Ne treba izostaviti ni napomenu da je njihovu participaciju, mišljenja i iskustva potrebno fino izbalansirati sa stavovima, iskustvima i znanjima koja dolaze od strane struke kako bi usluge bile kvalitetne, u skladu sa potrebama i bazirane na dokazima.



FAKTORI KOJI UTIČU NA DALJI RAZVOJ USLUGA SDZ

U upitniku je postojao dio koji je uključio set tvrdnji koje su se odnosile na okolnosti koje je potrebno uzeti u obzir kada je u pitanju planiranje, kreiranje novih i inovativnih usluga u bliskoj budućnosti. Okolnosti koje su zastupljene tvrdnjama i prosječni odgovori na nivou uzorka za svaku od njih predstavljeni su u grafiku br. 10.

Grafik br. 10: Okolnosti koje utiču na osmišljavanje SDZ



Kada su okolnosti u pitanju, iako su ispitanici/e pokazali posebnu senzitivnost i uzimanje u obzir svih navedenih okolnosti i promjena koje se dešavaju u društvu, kao posebno važne za ispitanike/ce izdvojile su se sledeće:



- Veći broj jednoroditeljskih porodica – 4,34;
- Promjene u sastavu domaćinstava i oblicima porodice – 4,21;
- KOVID-19 i slične neočekivane pandemije – 4.07.

Ovo pitanje ukazuje da je veoma važno uzeti u obzir ne samo potrebe korisnika/ca, mada je to ključno kada je nizak nivo postojanja usluga u pitanju, ali da su i okolnosti važne kada je u pitanju razvijanje i promišljanje o novim uslugama.





ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Istraživanje o potrebi za razvojem i standardizacijom novih usluga socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori je dalo korisne informacije o smjeru daljeg razvijanja usluga, ali i ukazalo na značajne smjernice za unapređenje postojećih usluga. Takođe, istraživanje se bavilo različitim segmentima važnim za razvijanje i standardizaciju usluga: pravna regulativa, licenciranje, ulaganje u ljudske resurse, finansiranje i okolnosti.

Na način izložen u izvještaju, izdvajajući pojedina poglavlja, u okviru ovog dijela biće taksativno izloženi zaključci sa preporukama.

Istraživanje o potrebi za razvojem i standardizacijom novih usluga socijalne i dječje zaštite pokazuje da profesionalci sektora socijalne i dječje zaštite ukazuju da je dalji razvoj usluga neophodno usmjeriti u tri glavna strateška pravca djelovanja:

1. Širenje postojećih, već standardizovanih usluga socijalne i dječje zaštite, osiguravanje njihove dostupnosti u cijeloj zemlji, uz poboljšanje sistema finansiranja i odgovornosti centralnog i lokalnog nivoa vlasti i osiguravanje fleksibilnosti u vezi sa standardima pružanja usluga (npr. osigurati minimum, uz mogućnost prilagođavanja usluge potrebama na lokalnom nivou).
2. Uvođenje novih usluga socijalne i dječje zaštite za one grupe koje su do sada bile zapostavljene, a gdje postoji velika potreba za podrškom. Primjera radi, preko 76% ispitanika/ca se slaže da postoji potreba razvijanja preventivnih usluga kao značajnog segmenta socijalne i dječje zaštite.
3. Osiguravanje međusektorske saradnje i promocija integrativnog pristupa u pružanju usluga u sektoru socijalne i dječje zaštite, obrazovanja i zdravstva, prije svega. Poboljšanje međusektorske saradnje je jedan od ključnih segmenata kvalitetnog funkcionisanja i unapređenja usluga, bez obzira na tip usluge i ciljnu grupu. Preko 83% ispitanika/ca se slaže da međusektorska saradnja ne funkcioniše, te da uspostavljanje odnosno unapređenje međusektorske saradnje predstavlja jedan od ključnih uslova za razvoj sveobuhvatnog i kvalitetnog modela socijalne i dječje zaštite.

Postojeće usluge i preporuke za njihovo unapređenje:

- Istraživanje je pokazalo da usluge postoje za brojne grupe korisnike socijalne i dječje zaštite, ali u nedovoljnom broju ili sa nedovoljnim obuhvatom ili dostupnošću kako bi zadovoljile potrebe ovih grupa korisnika. Neophodno je planirati uspostavljanje i/ili širenje postojećih usluga na osnovu realne procjene potreba korisnika, čime bi se unaprijedila dostupnost i efektivnost, ali i održivost. Takođe, neophodno je unapređenje međusektorske saradnje naročito kod usluga kod kojih je neophodna međusektorska intervencija.





- Neophodno je obezbijediti informisanost, dostupnost, povjerljivost i povjerenje korisnika/ca usluga, kao i obezbjeđivanje zajedničkog razumijevanja potreba u različitim sektorima koji su relevantni za pružanje usluga socijalne i dječje zaštite.
- Ispitanici/e su ukazali na visok nivo potrebe za razvijanjem preventivnih usluga. Potrebno je u okviru međusektorske komunikacije raditi na prepoznavanju kvalitetnih i razvijanju novih preventivnih usluga. Preventivne usluge bi bilo korisno razvijati na način da one budu povezane, prepoznate, vidljive i sinhronizovano implementirane u okviru različitih sektora, kao i da njihova održivost bude sistemski podržana kako bi se podržalo strateško opredjeljenje za deinstitucionalizaciju i samostalan život korisnika SDZ u zajednici.
- Prepoznate su određene kvalitetne usluge nisu ravnomjerno razvijene na lokalnom nivou. Zato je potrebno na osnovu analize postojanja usluga na lokalnom nivou kreirati minimalni set usluga koji će biti ravnomjerno dostupan grupama korisnika širom Crne Gore.
- Kao relativno dostupne usluge SDZ identifikovane su: usluge dnevnog boravka koje pružaju dnevni centri, telefonske SOS linije i usluga personalne asistencije.

Korisnici/e za koje je identifikovan visok nivo saglasnosti za razvijanje novih usluga:

- Natprosječno visok udio profesionalaca/ki u sistemu SDZ smatra da su usluge nedovoljno razvijene za sledeće grupe djece: djeca u riziku od seksualnog zlostavljanja (70,1%); djeca sa problemima mentalnog zdravlja u sukobu sa zakonom (67,1%); djeca koja učestvuju u životu i radu na ulici/djeca prosjaci (67,1%); djeca u riziku od trgovine ljudima (59,1%); djeca koja napuštaju rezidencijalnu instituciju (56,8%); djeca žrtve/svjedoci nasilja (55,7%); djeca u riziku od zanemarivanja ili fizičkog zlostavljanja (53,4%). Za ove grupe treba da postoji minimalni set usluga.
- Iako je za svaku od ovih grupa djece potrebno razvijati i neke specijalizovane usluge, usluge koje su se izdvojile kao značajne za djecu u riziku su: svratišta, odnosno *drop-in* centri bez noćenja (89%), krizni/urgentni smještaj sa noćenjem (89%), porodični suradnik (82%), stanovanje uz podršku (82%), usluge podrške porodici tokom razvoda i specijalizovano svjetovanje (80%), integrisane socijalne/ zdravstvene/ obrazovne usluge (77%), usluge očuvanja mentalnog zdravlja u zajednici (75%).
- Za osobe sa invaliditetom je sugerisano posebno razvijanje sledećih usluga: krizni centri i urgentni smještaj (89,8%); stanovanje uz podršku (88,6%); grantovi za prilagođeno stanovanje (87,5%); besplatan računar i Internet (85,2%); integrisane socijalne/usluge zapošljavanja (82,9%); male grupne zajednice (82,9%); usluge pristupačnog prevoza (80,7%); integrisane socijalne/zdravstvene usluge (75%). Kada je u pitanju rangiranje usluga za OSI po važnosti, od ponuđenih su se izdvojile: usluge personalnog asistenta, dnevni centri odnosno usluga dnevnog boravka, stanovanje uz podršku, usluge savjetovanja i psihoterapije, integrisane socijalne/zdravstvene usluge, telefonske linije za pomoć, usluge njege/kućne posjete.





- Za obezbjeđivanje kvaliteta života osoba sa invaliditetom veoma je važna usluga personalne asistencije (PA), koju osobama sa invaliditetom pružaju obučeni asistenti. Ova usluga je rangirana kao najvažnija od većine ispitanika/ca za postizanje pune društvene integracije OSI. Učesnici imaju najveći stepen saglasnosti sa tvrdnjama da personalna asistencija treba da bude pravo svih osoba sa invaliditetom, da same osobe sa invaliditetom treba da igraju ulogu u obuci personalnih asistenata, kao i da ovu uslugu u potpunosti treba da finansira Vlada i/ili lokalna samouprava.
- Usluge za porodice u kojima postoji nasilje postoje, ali nisu ravnomjerno dostupne na teritoriji Crne Gore. Profesionalci u sistemu SDZ smatraju da je sledeće usluge neophodno posebno razvijati: krizni centri sa mogućnošću noćenja (84%), grupe za rad sa počiniocima (87%), specijalizovano hraniteljstvo (84%), integrisane usluge socijalne/ zdravstvene/ usluge u oblasti krivičnog pravosuđa (83)%, grupe za podršku žrtvama (77%).
- Najmanje usluga je identifikovano za ranjive osobe koje žive u udaljenim ruralnim područjima. Oko 70% ispitanika smatra da ne postoji niti jedna ili pak da ima vrlo malo usluga za osobe koje žive u udaljenim seoskim područjima. Sledeće usluge za ranjive osobe koje žive u udaljenim ruralnim područjima su navedene kao najvažnije za razvoj: besplatni prevoz do glavnog grada ili najbliže opštine, društveni centri, integrisane socijalne/ zdravstvene usluge, usluge volonterskog posjećivanja, usluge kućne njege, mobilni timovi, stanovanje uz podršku.
- Za ranjiva starija lica ispitanici/e su izdvojili razvoj sledećih usluga: dnevni boravak, usluge kućne njege, stanovanje uz podršku, usluge kratkoročne i povremene njege, integrisane socijalno/zdravstvene usluge, usluge savjetovanja i psihoterapije, usluge personalnog asistenta, stanovanje uz podršku. Ispitanici/e su ukazali da usluge ne postoje za starija lica koja izlaze iz bolnice (66%), kao ni za podršku starijim licima sa demencijom.
- Ostale prepoznate ranjive grupe za koje je potrebno razvijati nove i inovativne usluge ili u okviru postojećih uskladiti rad i za sledeće kategorije korisnika/ca: beskućnici ili lica koja žive u smještaju ispod standarda, odrasli sa problemima mentalnog zdravlja, mladi u sukobu sa zakonom, mladi koji napuštaju rezidencijalnu ustanovu, jednoroditeljske porodice, kao i osobe koje izlaze iz zatvora.

Unapređivanje propisa: standardi, finansiranje, licenciranje, ljudski resursi

- Kada je u pitanju pravna regulativa, ovim istraživanjem ukazano je na njenu važnost, posebno kada su u pitanju standardi. Međutim, neophodno je naglasiti da ispitanici/e ukazuju i na to da je proces uspostavljanja standarda često spor i nedovoljno fleksibilan, pa time može da predstavlja prepreku novim pružaocima usluga i otežava razvoj novih i inovativnih usluga.
- Ispitanici/e su većinom saglasni da podzakonski akti treba da definišu minimalne standarde usluge na načine koji omogućavaju pojavu novih pružalaca usluga, kao i da





je potrebno da budu fleksibilni kako bi bile uzete u obzir regionalne i lokalne varijacije, uz to da lokalne samouprave budu jedni od ključnih aktera u planiranju, finansiranju i praćenju usluga. Sistem bi trebalo da se više fokusira na usluge socijalne i dječje zaštite u zajednici, u odnosu na novčane naknade (koje su u ovom trenutku po nivou finansiranja prioritet).

- Ispitanici/e smatraju da je proces licenciranja potrebno učiniti fleksibilnijim, kako bi se omogućila pojava novih i malih pružalaca usluga, kao i da je potrebno ograničavanje licenci na minimum, a ne maksimum šest godina, širenje sličnih usluga u okviru određenih pružalaca usluga bez potrebe za novim licencama, kao i uključivanje korisnika/ca, tj. procjena njihovog zadovoljstva uslugama u procesu produžavanja licence.
- Poslovi na polju socijalne i dječje zaštite su veoma kompleksni, često iscrpljujući, sa brojnim faktorima rizika za profesionalno sagorijevanje, a trenutno je nedovoljno pažnje posvećeno izgradnji sistema sveobuhvatne podrške zaposlenima. S tim u vezi, potrebno je posebno voditi računa o opterećenosti stručnih radnika, kako je u istraživanju pokazano, a jedan od načina je pažljivo i primjereno definisanje broja korisnika po stručnom radniku: *Trebalo bi da postoji maksimalan broj korisnika (ili odnos broja zaposlenih i korisnika) kao standard*), uz uzimanje u obzir specifičnosti, karakteristike i rizike korisnika/ca sa kojima rade. Takođe, veoma je važno stručnim radnicima/ama (bez obzira na vrstu usluge koju obavljaju) obezbjediti i učiniti dostupnim različite oblika podrške i stimulacije, kao i mehanizme kojima se prepoznaje važnost i vrijednost njihovog rada.
- Gotovo 72% angažovanih u sistemu SDZ smatra da su neophodna veća izdvajanja iz nacionalnog i lokalnih budžeta za usluge SDZ, kao i da je važno predvidivije finansiranje usluga SDZ, uz unapređivanje sistema finansiranja kao takvog.
- Za sledeće usluge preko 50% ispitanika/ca je izjavilo da je za njihovo finansiranje primarno odgovorna Vlada: usluge hraniteljstva za djecu (86%); grupno savjetovanje za počinioc seksualnog zlostavljanja (68%); stanovanje uz podršku za odrasle koji napuštaju rezidencijalnu ustanovu (65%); skloništa i prihvatilišta za žene žrtve nasilja (65%); usluge psihosocijalnog savjetovanja za porodice u riziku (58%); personalni asistent za odrasle osobe sa invaliditetom (57%); dnevni centri za osobe sa invaliditetom (52%).
- Za sledeće usluge ispitanici smatraju da odgovornost za njihovo finansiranje treba da bude na lokalnoj samoupravi: usluge kućne njege za ranjiva starija lica (70%) i mobilni timovi za izolovane ruralne zajednice (54%).

