

mr Nadežda Satarić

**KAKO ORGANIZACIJE
CIVILNOG DRUŠTVA U SRBIJI
DOPRINOSU RAZVOJU VANINSTITUCIONALNE
ZAŠTITE STARIJIH
PRIMERI DOBRE PRAKSE**



Izdavač:

Udruženje građana „Snaga prijateljstva“ – Amity
Beograd, ulica Španskih boraca 4, 11 070 Novi Beograd,
Tel/faks: 011/21 31 261;
e-mail: amity1@eunet.yu
www.amity-yu.org

Tehnička priprema: Dragana Srećković,
„Snaga prijateljstva“ – Amity

Dizajn i priprema za štampu: Ivan Halupka

Lektor: Mira Satarić, dipl. filolog

Štampa: štamparija INPRESS

Tiraž: 400 primeraka

ISBN 978-86-909805-3-6

Beograd
jun 2008. godine

Uvodne napomene.....	4
Pomoć u kući starijima u Indiji.....	7
Dnevni centar za stare i nemoćne u Sremskoj Mitrovici.....	13
Volonteri Crvenog krsta Trstenik za starije u selu.....	19
Grupe starijih za samopomoć u Kragujevcu	24
U susret potrebama starijih, izbeglih i raseljenih lica.....	29
Tele apel za stare u Beogradu – 011/21 83 744	35
Kako penzioneri u Subotici sami sebi obezbeđuju kvalitetniji život u starosti.....	40
Umesto zaključka - Podsetnik za lokalne samouprave i Organizacije civilnog društva...45	



Priručnik koji je pred Vama predstavlja jedan od rezultata aktivnosti iz Programa Kontakt organizacije civilnog društva u procesu implementacije Strategije za smanjenje siromaštva (SSS). Ovaj Program je uspostavljen u junu 2007. godine, od strane Tima za implementaciju SSS. Cilj Programa je da podstakne i promoviše uključivanje civilnog društva u proces primene SSS, na nacionalnom i lokalnom nivou i izgradnju partnerskih odnosa između vladinog i nevladinog sektora, kako u procesu primene SSS tako i šireg procesa reformi. Na konkursu je izabrano sedam organizacija civilnog društva (OCD) za sedam osetljivih grupa (Romi, osobe sa invaliditetom, žene, deca, stari, izbegla i raseljena lica i mladi) u svojstvu Kontakt organizacija civilnog društva (KOCD) i jedna OCD u svojstvu Jedinice za upravljanje Programom (JUP).

Za pitanja osetljive grupe stari izabrana je OCD „Snaga prijateljstva“ – Amity iz Beograda (u daljem tekstu Amity).

Amity je u klaster/koaliciju za stare, za samo godinu dana, okupio 74 OCD iz Srbije koje rade sa starijima/za starije. Okupio ih je na bazi zainteresovanosti za razvijanje mehanizma komunikacije i saradnje između vladinog i nevladinog sektora, a posebno za učešće u ključnim procesima u vezi sa sprovođenjem SSS (od definisanja politika, realizacije programa, praćenja implementacije SSS). Pristupanje klasteru/koaliciji opredelile su neke ili sve od četiri ključne teme koje je Amity istakao u pozivu za uključivanje:

1. Dalji razvoj vaninstitucionalne zaštite starijih – usluga/servisa na nivou lokalne zajednice
2. Razvoj i realizaciju Akcionih planova na lokalnom nivou vezano za SSS, Strategiju razvoja socijalne zaštite i Nacionalnu strategiju o starenju 2006-2015.
3. Dalji razvoj penzijskog sistema
4. Zagovaranje za uvođenje socijalnih penzija kao mehanizma za smanjenje siromaštva samohranih starijih lica bez prihoda

Organizacije civilnog društva daju veliki doprinos u obezbeđivanju mogućnosti starijim ljudima da stare sigurnije i dostojanstvenije, kao i da učestvuju u socijalnom i ekonomskom razvoju društva. Samo u oko osam penzionerskih organizacija, članica klastera/koalicije, okupljeno je više od 400.000 penzionera, dok one OCD koje direktno pružaju usluge starima imaju više od 30.000 korisnika, od kojih najveći broj njih živi u siromaštvu.

U ovom Priručniku Amity je priredio prikaz primera dobre prakse kako OCD u Srbiji, članice klastera, doprinose razvoju vaninstitucionalne zaštite starijih, kroz realizaciju konkretnih programa. Većina prikazanih programa ne tretira starije ljude samo kao korisnike pomoći, već i kao aktere sa ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima i kao ljude sa potencijalima koje treba prepoznati i ojačati.

Opredelili smo se za prikaz sedam različitih programa, gde smo pri izboru istih imali u vidu sledeće:

- Radi se o programima koji su prerasli faze pilotiranja i izborili se za institucionalno povezivanje sa lokalnim samoupravama, što znači da njihove usluge ulaze u sistem sufinansiranja iz budžeta lokalne samouprave.
- U skladu su sa reformskim procesima u oblasti socijalne zaštite koji definišu usluge kao „... aktivnosti i dobra koja se nude korisniku kako bi se povećao kvalitet njegovog/njenog života, omogućilo zadovoljavanje potreba, otklonili ili ublažili rizici i maksimalizovao razvoj potencijala korisnika za život u zajednici. ...“¹
- Uspešni su programi jer su koncipirani u skladu sa direktnim potrebama korisnika za uslugama, fleksibilni su i stalno obogaćuju svoje sadržaje;
- Programi korespondiraju sa strateškim pravcima iz SSS (“...Efikasna primena postojećih i definisanje novih programa, mera i aktivnosti direktno usmerenih na najsiromašnije i socijalno ugrožene grupe...“); Madridskog međunarodnog akcionog plana za starenje (“...Stariji bi trebalo da budu aktivni učesnici razvojnog procesa i uživaoci svojih povlastica...“); i Nacionalne strategije o starenju („... Prilagođavanje sistema socijalne zaštite socijalnim i ekonomskim posledicama starenja stanovništva...“);
- Realizuju ih OCD koje imaju kredibilitet i uvažavanje, i to ne samo u svojoj lokalnoj zajednici, od strane drugih relevantnih aktera na polju zaštite starijih i ugled među korisnicima svojih usluga.

¹ Strategija razvoja socijalne zaštite, Vlada Republike Srbije, Ministarstvo rada, zapošljavanja i socijalne politike, Beograd, decembar 2005. godine

Očekujemo da ovi primeri dobre prakse budu inspiracija drugim OCD kako mogu da unaprede svoje aktivnosti sa starijima, ohrabrenje za lokalne samouprave, posebno one u nerazvijenim opštinama, kako da počnu razvijati usluge za starije, oslanjajući se na postojeće resurse u svojoj sredini i podsećanje nadležnih insitucija na nacionalnom nivou da brže i energičnije rade na donošenju Zakona o volonterskom radu, koji će osnažiti volontarizam samih starijih, kao i mlađih za starije, zatim Zakona o nevladinim organizacijama, kao i da definišu minimum standarda usluga i procedure za licenciranje pružalaca usluga.

Posebnu zahvalnost dugujemo OCD koje su prihvatile da njihove programe analiziramo, učinile nam dostupnom ne samo svoju dokumentaciju programa, fotografije, već omogućile i direktan susret i razgovor sa korisnicima. Koordinatori programa ili direktori OCD su imali strpljenja za sva naša pitanja i potpitanja, odgovarali na njih i na taj način su i lično učestvovali u kreiranju tekstova o prikazu dobre prakse. Nesebično su nam pomogli: Tatajna Miljanović (Inicijativa žena Indije), Kristina Miščević (Župni Caritas „Blažena Majka Terezija“, Sremska Mitrovica), Veroljub Milovanović (Crveni krst Trstenik), Mira Ursić („Vikotrija“, Kragujevac), Radovan Milićević i Dragan Tešić („Lingva“, Kraljevo), Saveta Vukojević (Crveni krst Beograda), Ela Lošonc i Bela Jurković (Opštinsko Udruženje penzionera Subotica). U izradi Priručnika korisne komentare dala je Katlin Brašić. Amity joj se na tome zahvaljuje.

Sadržaj Priručnika dala sam na čitanje Sanji Miloradović, psihologu, predsednici Upranog odbora NVO „Lastavica“ i ona ga je prokomentarisala na sledeći način:

„Na jezgrovit i sistematičan, a dovoljno detaljan, način u priručniku su prikazani primeri dobre prakse vaninstitucionalne brige o starijima, koji mogu motivisati i podstaći, kako one koji imaju višegodišnje iskustvo u radu sa starijima da obogate svoje usluge, tako i one OCD, institucije i lokalne samopuprave koje ih još nisu razvile, da ih pokrenu. Svaki od navedenih primera ima potencijal da se replicira i prilagodi u novoj sredini. Važno je što svi navedeni modeli jesu i primeri međusektorske saradnje u lokalnoj zajednici i svedoče da nema dobro razvijene i održive usluge bez takve saradnje. Posebno je korisna informacija o ceni koštanja usluga.

Nadam se da će ovaj priručnik ohrabriti lokalne samouprave da sa više sigurnosti i poverenja finansijski podrže pokretanje novih i unapređivanje postojećih usluga za starije u svojoj zajednici, a samim pružaocima usluga pomoći da dalje razvijaju kvalitet usluga.”

Opština/grad: Inđija

Organizacija: Udruženje građana „Inicijativa žena Inđije“

Kontakt osoba: Tatjana Miljanović

Funkcija: koordinator programa

Kontakt adresa: Blok 63, objekat 10, Vojvode Stepe 40, 22 320 Inđija

Tel/fax: 022/510-030

Elektronska adresa: inicijativa_zena@indjija.net

Zašto je odabran ovaj primer i kome može da posluži?

Ovaj primer je odabran iz razloga što je opština prepoznala značaj problema koji imaju stariji i najjednostavniji način kako se on može rešiti. Otvaranje Službe Pomoći u kući, u oficijelnom sistemu socijalne ili zdravstvene zaštite bilo je pravno i administrativno komplikovano i zahtevalo je dugi vremenski period za uspostavljanje Službe. Zato je angažovana organizacija civilnog društva (OCD) „Inicijativa žena Inđije“, koja je u saradnji sa opštinom obavila na terenu ispitivanje potreba starijih i na osnovu dobijenih rezultata kreirala program pomoći u kući, koji od tada i realizuje. Od 2004. godine, opština finansira program, koji na godišnjem nivou koristi oko 200 samohranih starijih lica iz Inđije. Opština je obezbedila poslovni prostor za sedište „Inicijative žena Inđije“, kao i svu potrebnu opremu.

Primer može da posluži drugim lokalnim samoupravama kako da razviju ovaj servis, na najjednostavniji način, u svojoj lokalnoj zajednici. Takođe, može da posluži i drugim OCD u planiranju i razvoju servisa pomoći u kući starijima, u svojim lokalnim zajednicama.

Uvod

U opštini Inđija ima 49.609 stanovnika², od kojih su 7.729 (15,57%) stariji od 65 godina. Institucije koja se bavi zaštitom starijih su Centar za socijalni rad i zdravstvene ustanove. Centar za socijalni rad koristi usluge Doma penzionera u Rumi i tu po potrebi smešta korisnike iz Inđije. Pružanjem usluga vaninstitucionalne zaštite u lokalnoj sredini se jedino bavi OCD „Inicijativa žena Inđije“. Ovo Udruženje je sa aktivnostima pružanja podrške starijima započelo septembra 2004. godine. Prvo što su uradili, obratili su se lokalnoj samoupravi, izneli svoju ideju i zatražili podršku.

² Konačni rezultati popisa 2002. godine, Republički zavod za statistiku, Beograd, decembar 2002. godine

Kako je razvijen program, koja je svrha, koje usluge se pružaju i kako?

Lokalna samouprava se odmah uključila da pruži podršku, i pomogla je da se realizuje Istraživanje potreba starijih ljudi za uslugama pomoći u kući. Obavljeno je telefonsko anketiranje 3.200 penzionera iz Indije i poslali su upitnici na kućne adrese, koje su stariji ljudi popunjavali i vraćali u opštinu. Adrese korisnika penzija dobili su od Fonda penziono-invalidskog osiguranja. Istraživanje je pokazalo da 12% starijih iz Indije ima potrebu i želju da koristi pomoć u kući.

U decembru mesecu iste godine (2004.), započela je realizacija programa sa jednom geronto-domaćicom i jednim koordinatorom (psihologom), koji su opsluživali 20 korisnika. Istraživanje potreba i realizaciju programa u potpunosti je finansirala lokalna samouprava. Ona program finansira u kontinuitetu i danas (maj 2008. godine). Opština je ključnu podršku pružila ovoj OCD i u promovisanju programa, preko lokalnih medija i na sve druge načine, jasno stavljajući do znanja javnosti da stoji iza pomenute OCD, kako bi umanjila otpor kod starijih, kako prema nepoznatim osobama, tako i prema nevladinom sektoru

Svrha programa je unapređenje kvaliteta života u starosti i stvaranje uslova da stariji žive u svojoj lokalnoj zajednici, odnosno preveniranje potrebe za smeštajem u insitucije. Prioritetna grupa starijih kojima se pružaju usluge su oni koji imaju više od 65 godina, žive u samohranim staračkim domaćinstvima a imaju potrebu za uslugama pomoći u kući.

Usluge se kreiraju individualno, u skladu sa potrebama korisnika. U lepezi usluga izdvajamo sledeće:

- Održavanje higijene/čistoće stambenih prostorija i dvorišta (za korisnike koji nemaju usisivač, Služba je obezbedila svoje usisivače)
- Pranje i peglanje veša (za korisnike koji nemaju veš-mašinu, veš se pere u prostorijama Službe)



Dolazak geronto-domaćice u stan

- Nabavke namirnica i lekova , kao i donošenje knjiga iz biblioteke i kupovina štampe
- Priprema obroka ili donošenje kuvane hrane iz restorana društvene ishrane i pomoć pri uzimanju obroka tamo gde je potrebno
- Overa zdravstvenih knjižica, zakazivanje kod lekara i pratnja po potrebi
- Obezbeđivanje pravne pomoći preko Službe pravne pomoći u opštini
- Sitne popravke u kući u saradnji sa Tehničkom školom iz Inđije
- Psihosocijalna podrška
- Druženje korisnika (učešće na tribinama, koncertima...)



i korisnica učestvuje u radu

„Da ove pomoći nema, mi bi smo bili osuđeni na tavanje.“

Za početak korišćenja usluge, stariji se mogu lično prijaviti ili po preporuci Centra za socijalni rad, zdravstvene ustanove, članova porodice... Stručni tim OCD-a radi procenu potreba za uslugom i potom se sklapa Ugovor sa korisnikom o pružanju usluga. U Ugovoru je definisano koje usluge će se pružati korisniku i u kojoj dinamici, dužnosti i obaveze pružalaca i korisnika usluga, pravo korisnika na žalbu i raskid Ugovora.

„Starost sam osetila u 80-oj godini i shvatila da ne mogu više sama...“

Usluge pružaju geronto-domaćice i koordinatori. Trenutno je zaposleno dva koordinatora i šest geronto-domaćica, na neodređeno vreme. Geronto-domaćice rade 8 sati svakog radnog dana. Od tih 8 radnih sati one provedu oko 6 sati u direktnom kontaktu sa korisnicima. Dnevno, jedna geronto-domaćica opslužuje 3-5 porodica, provodeći u jednoj porodici jedan ili dva sata. U toku nedelje kod iste porodice odlaze jednom, ukoliko u kući

ostaju dva sata, ili dva puta ukoliko u kući korisnika ostaju jedan sat. Geronto-domaćice imaju obezbeđenu radnu odeću (kecelje, papuče, rukavice), potrošni materijal i torbe za odlazak u nabavku.

Organizacija programa je krajnje racionalno urađena, tako da geronto-domaćice ne gube puno vremena u putovanju od jednog korisnika do drugog ili u pojedinačnim odlascima za nabavku lekova, zakazivanje kod lekara... Geronto-domaćice imaju na raspolaganju 4 bicikla, koje koriste u svom poslu.

Svi korisnici su iz urbanog dela Inđije (programom nisu obuhvatili sela), i geronto-domaćice imaju zaduženja u odnosu na reone u gradu, odnosno po mesnim zajednicama. Ovo iz razloga da ne bi gubile previše vremena u putu od jednog do drugog korisnika.

Stariji imaju mogućnost da koriste i usluge psiho-socijalne podrške od strane psihologa, kod koga direktno mogu doći u prostorije OCD, ili da po potrebi psiholog ode kod njih u kućnu posetu. Ukoliko je potrebno pravno savetovanje, uključuje se i pravna služba iz opštine.

„Imam svoju decu, ali svako od njih ima obaveze, i ja bi' morala da platim pomoć a to je teže sa penzijom od 15.000 dinara“

Jednom u tri-četiri meseca korisnici imaju priliku organizovanog druženja u prostorijama Kulturnog centra Inđije. Tu se za njih organizuju tribine, na kojima najčešće gostuju lekari, i razgovaraju sa starijima o temama koje njih interesuju. Takođe, za korisnike se organizuju i koncerti kao i drugi kulturno-zabavni sadržaji.

„Inicijativa žena Inđije“ ima uspostavljenu saradnju sa Domom zdravlja iz koga je uvek po jedan vojnik, koji je na odsluženju civilnog vojnog roka, zadužen za saradnju sa OCD u vezi realizacije ovog programa. On je taj koji, po nalogu OCD, zakazuje sve preglede u Domu zdravlja, četvrtkom dobija naloge za lekove, nosi ih lekarima koji pišu recepte i sutradan vraća geronto-domaćici koja potom u apoteci podiže lekove. Lekovi se distribiraju u dom korisnika petkom od strane koordinatora, ili to čini geronto-domaćica prilikom posete korisniku (u zavisnosti od toga da li je korisniku terapija neophodna odmah ili još uvek ima zaliha). Organizacija ima na raspolaganju novac kojim plaća potrebnu participaciju za lekove ili lekove ponaosob za svakog korisnika, uzimajući račune koje korisnik plati kada mu se odnesu lekovi kući. Na ovaj način se štedi vreme geronto-domaćica, jer ne

moraju za svakog korisnika posebno da idu i čekaju kod lekara ili u apoteci. Dobijaju i sami korisnici jer ne moraju da idu u Dom zdravlja samo radi prepisivanja lekova, a dobija i Dom zdravlja jer se ne stvaraju gužve u čekaonicama i lekari imaju više vremena da se posvete pacijentima kojima je potreban pregled.

Saradnja sa Srednjom Tehničkom školom se realizuje u okviru prakse učenika. Škola ima projekat „Stručnost u službi humanosti“. Na poziv učenici, samostalno ili sa nastavnikom koji vodi praksu, odlaze u stan korisnika i rade popravke električnih aparata (šporeta, usisivača, bojlera, mašina za pranje veša...), stolarije (prozora, vrata, ormara...) i vrše manje vodoinstalaterske usluge (sifoni, slavine...).

Kroz saradnju sa lokalnim medijima, OCD kontinuirano informiše najširu javnost o aktivnostima iz programa, čime se građanima daje mogućnost da podrže isti poklanjanjem nekih stvari za siromašne iz programa. Preko medija se oglašava i potreba za prijemom novih radnika.

Evaluacija programa se vrši kroz svakodnevne polučasovne radne sastanke geronto-domaćica sa koordinatorima i tromesečne velike radne sastanke, u koje se uključuju predstavnici iz saradničkih organizacija. Za evaluaciju se koriste i izveštaji geronto-domaćica, kao i lični uvid koordinatora u obavljanje usluga na terenu i razgovor sa korisnicima.

O realizovanim aktivnostima se pišu kvartalni izveštaji prema Pokrajinskom sekretarijatu za zdravstvo i socijalnu politiku i SO Inđija, nakon čega se dobijaju sredstva po Ugovoru.



Kućna poseta psihološkinje - Evaluacija programa

Zaposleni u programu i cena programa

Za potrebe realizacije programa u OCD je zaposleno šest geronto-domaćica, dva koordinatora (psiholog i profesor) a povremeno se angažuje još jedan stručni saradnik. Geronto-domaćice su angažovane iz kruga nezaposlenih lica, imaju srednju stručnu spremu, a pri prijemu prednost imaju samohrane majke i izbeglice. Sa njima se vode intervjui, gde se posebno obraća pažnja na njihovu motivisanost i senzibilitet za rad sa starijima. Pre stupanja na posao, one prolaze obuku za obavljanje poslova geronto-domaćice. Obuku rade koordinatori, a po potrebi se uključuje i neko od zdravstvenih radnika. Uvek imaju po dve-tri obučene geronto-domaćice, koje su na tržištu rada i uključuju se u program u vreme korišćenja godišnjih odmora ili bolovanja zaposlenih kao zamena.

Usluga košta 375-430 dinara po satu. Na mesečnom nivou, na bazi 8 sati usluge, cena je 3.000 - 3.400 dinara po korisniku. Na godišnjem nivou, program košta između 3.000.000 i 3.600.000 dinara. U maju mesecu 2008. godine, Služba je opsluživala 90 starijih domaćinstava, odnosno 140 korisnika. U ovu cenu nisu uključeni troškovi zakupa prostorija za rad OCD i nabavke krupnije opreme za potrebe Programa.

Sve usluge za korisnike su besplatne. U OCD su počeli da razmatraju mogućnost uvođenja participacije korisnika u plaćanju usluge, na način da bi imućniji, u skladu sa svojim mogućnostima delom plaćali uslugu, dok bi za siromašne ona ostala besplatna.



Geronto-domaćica u akciji

Opština/grad: Sremska Mitrovica

Organizacija: Župni Caritas “Blažena Majka Terezija”, Sremska Mitrovica

Kontakt osoba: Kristina Mišćević

Funkcija: koordinator programa za stare

Kontakt adresa: Miloša Crnjanskog 12, 22 000 Sremska Mitrovica

Telefon/fax: 022/640-290

Elektronska adresa: caritasm@ptt.yu

Web site: www.caritas.org.yu/sremskamitrovica

Zašto je odabran ovaj primer i kome može da posluži?

Prema Zakonu o socijalnoj zaštiti i obezbeđivanju socijalne sigurnosti građana regulisano je pravo, građana koji imaju potrebu, za korišćenje usluga u okviru dnevnog centra. Za realizaciju ovog prava iz sistema socijalne zaštite država je odgovornost prenela na lokalne samouprave. U praksi, dnevni centri za starije još uvek nisu razvijeni, već se neke od usluga iz domena dnevnih centara obezbeđuju u klubovima za starija lica. Caritas je prva organizacija civilnog društva koja je počela osnivanja i dnevnih centara za odrasle i starije. Osnovao je tri dnevna centra, od kojih je jedan u Sremskoj Mitrovici. Ovaj primer može da posluži drugim organizacijama civilnog društva, državnim ustanovama socijalne zaštite i lokalnim samoupravama kako da ovaj veoma važan servis za starije razviju i u svojoj sredini.

Uvod

Opština Sremska Mitrovica ima 85.902 stanovnika³, od kojih su 13.018 (15.15%) stariji od 65 godina. Servisi za starije postoje od 2001. godine i to u okviru aktivnosti organizacija civilnog društva.

Crveni krst Sremska Mitrovica ima razvijen volonterski program pomoći u kući starijima, a Župni Caritas Sremske Mitrovice ima razvijen Program kućne nege od 2001. godine i Dnevni centar od 2003. godine. Bilo je to u sklopu Nacionalnog programa Kućne nege i Dnevnih centara za pomoć starijoj i nemoćnoj populaciji u SCG, u 20 gradova Srbije i Crne Gore. Finansiranje tog programa vršile su zemlje Evropske Unije preko svojih nacionalnih Caritasa.

³ Konačni rezultati popisa 2002. godine, Republički zavod za statistiku, Beograd, decembar 2002. godine

Program pomoći u kući Crvenog krsta i kućne nege Caritasa se dopunjavaju na dobrobit ugroženih, siromašnih, a teško pokretnih samohranih starijih.

Dnevni centar je otvoren u novembru 2003. godine, u iznajmljenoj kući površine 130 m² u urbanom delu Sremske Mitrovice. U početku su u njemu opsluživali 27 starijih, a danas oko 55 – 60 starijih lica, sa teritorije grada i prigradskog mesta Lačarak.

Svrha usluga Dnevnog centra je “promovisanje svesti o modernoj nezi starijih osoba, podržavanje otvorenih oblika socijalne zaštite kroz poboljšanje kvaliteta života starijih i hendikepiranih odraslih osoba, kao i omogućavanje tim osobama da ostanu da žive u svojoj zajednici i tako izbegnu smeštaj u institucije. Uslugom se obezbeđuju aktivnosti koje korisnicima omogućavaju održavanje socijalnih, psiholoških i fizičkih funkcija”. Onima koji imaju članove porodica kojima pružaju negu – brinu o njima, omogućava se da za vreme boravka u Dnevnom centru člana porodice upućenog na pomoć, nesmetano obavljaju svoje druge poslove. Svi korisnici se podstiču da aktivno učestvuju u sadržajima Dnevnog centra u skladu sa svojim mogućnostima i interesovanjima. Sadržaji su za nijansu strukturirani od klupskih usluga, usmereni su potrebama korisnika i celokupan rad je transparentan i korisnicima i partnerskim organizacijama.

Prioritetna grupa / kriterijumi za korišćenje Dnevnog centra su stariji iz grada Sremske Mitrovice, uključujući i Lačarak (jer ima skoro 8.500 stanovnika), kojima je potrebna dnevna / nedeljna nega i nadzor, i odrasli sa invaliditetom.

Kriterijumi za odabir korisnika su:

- Velika socijalna izolacija starijih i nepostojanje rodbinskih relacija i pomoći
- Niska mesečna primanja – siromaštvo
- Potreba za unapređenjem lične higijene
- Vrlo skori stresni događaj u porodici i depresivna stanja
- Iscrpljenost zbog brige o bolesnoj osobi

Prijem vrši koordinatorka Caritasovog programa brige o starima, koja je istovremeno zadužena i za Program kućne nege, kao i za Dnevni centar. Korisnike im upućuju lekari Doma zdravlja, stručni saradnici Centra za socijalni rad, Crveni krst, druga udruženja građana, drugi korisnici, sveštenici, a obraćaju se stariji i lično. Imaju potpisan

Memorandum o razumevanju sa pomenutim organizacijama, sa SO Sremska Mitrovica, kao i sa drugim udruženjima građana sa teritorije opštine (Udruženje slepih i slabovidih, Međuopštinska organizacija gluvih i nagluvih, Udruženje obolelih od cerebralne paralize, Udruženje obolelih multiple skleroze, Društvo za borbu protiv dijabetesa, Društvo za pomoć osobama sa Down sindromom, Društvo za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim osobama, Udruženjem Roma „Bare Jaga“ i UG “Pro vita“ i UG “Prijatelji“). Svi partneri su upoznati sa paketom usluga koji se pružaju korisnicima, koja se ciljna grupa opslužuje, kao i koji su to isključujući kriterijumi prijema; medicinski ozbiljne zarazne bolesti i neke teže, psihičke disfunkcije sa asocijalnim karakteristikama. Nikoga ne odbijaju da prime, makar mu i jednokratno pružili uslugu i nemaju korisnika na listi čekanja za prijem. Korisnike koje prime upoznaju sa sadržajem svojih usluga i korisnik se sam opredeljuje kada će dolaziti u Dnevni centar i koje usluge će koristiti. Korisniku se ne izdaje Rešenje o korišćenju usluge, ali u samom Dnevnom centru imaju otvorene standardizovane socijalno-medicinske kartone za svakog korisnika ponaosob i grupne nedeljne liste aktivnosti za sve korisnike.

Dnevni centar radi pet radnih dana nedeljno (od ponedeljka do petka), u vremenu od 8 do 16 časova. Korisnici dolaze u Dnevni centar u dinamici jednom nedeljno, a poneko i dva puta nedeljno u zavisnosti od uočenih potreba samog korisnika. U Centru ostaju između 3 do 6 sati, zavisno od usluga koje koriste i aktivnosti koje se odvijaju tog dana. Svakodnevno u centru boravi između 10 -15 korisnika. Caritas korisnicima Dnevnog centra obezbeđuje prevoz za dolazak u Dnevni centar i povratak kući.

Usluge koje su korisnicima na raspolaganju u Dnevnom centru:

Osnovne usluge koje su korisnicima **svakodnevno na raspolaganju** su:

- Usluge održavanja lične higijene (kupanje korisnika, pranje kose, brijanje, šišanje, manikir, pedikir i pranje i peglanje veša)
- Medicinske usluge (merenje krvnog pritiska, pulsa i šećera u krvi, merenje telesne temperature i tretiranje manjih rana)
- Aktivacione aktivnosti i psihosocijalna podrška (izrada ručnih radova, vežbe memorije, društvene igre, čitanje, razgovor, pevanje...)
- Kuvani obrok (iz kuhinje Crvenog krsta dobijaju 15 obroka dnevno)

“Ja treperim kad treba da dođu i da me voze u centar”

Jedan dan u nedelji (utorak) je dan kada se okupljaju religiozni korisnici i njihova grupa se zove “Grupa moliteljica”. Tom prilikom se radi na duhovnoj obnovi korisnika, volontera i zaposlenih. Po potrebi, dolazi sveštenik (katolički ili grko-katolički), radi sa umirućim i neizlečivo obolelim starijima. Tom prilikom se omogućuje i ispovedanje bolesnika.

Sredom se okupljaju teško pokretni korisnici i oni sa mentalnom retardacijom. Sa njima se više radi individualno i aktivnosti su prilagođene psihofizičkim sposobnostima ovih korisnika.

Jednom nedeljno u Dnevni centar dolaze žene iz sela Laćarak. To je najveća i najaktivnija grupa koja se bavi izradom ručnih radova i tada dolaze i starije volonterke koje s njima izrađuju razne rukotvorine, pevaju i obeležavaju rođendane, slave, dovode unuke... Dok borave u centru, logističar ili volonteri odu i obave za njih administrativne poslove, kupovinu na pijaci, u apoteci, prodavnici i tako one praktično završe sve poslove koje imaju u gradu. Za njih je od velikog značaja što ne moraju da plaćaju prevoz, što bi inače činile da bi obavile ove poslove u gradu.

Povremeno u Dnevni centar dolazi lekar iz Doma zdravlja koji sprovodi pregled korisnika, ispisuje im recepte ili upute kod lekara specijalista, a po interesu korisnika i zdravstvenu edukaciju. Edukativna uloga je veoma bitna za celokupni program, tako da sa Domom zdravlja i Preventivnim centrom prave godišnje planove edukacija i radionica na teme koje izaberu korisnici, volonteri i zaposleni. Edukacije se odvijaju ili u Dnevnom centru ili u Preventivnom centru, sve u zavisnosti od broja zainteresovanih, jer uključuju i aktiviste drugih organizacija. Razrađuju teme koje su od interesa (značaj prevencije u starijem životnom dobu, značaj aktivnosti u starosti, ishrana u starosti, upotreba lekova, o najčešćim bolestima u starosti...).

U Dnevnom centru, po uputu Centra za socijalni rad, se vrši “higijenska” priprema starijih za odlazak u ustanovu socijalne zaštite. Ovo podrazumeva kupanje, šišanje, brijanje i pranje odeće.



Korisnik Dnevnog centra

Istovremeno, zaposleni u Dnevnom centru predlažu Centru za socijalni rad hitne slučajeve (beskućnici, zlostavljanje u porodici...) za tretman.

Jedan do dva puta godišnje organizuju jednodnevne izlete i priredbe za korisnike Dnevnog centra i Crvenog krsta, na destinacije koje oni sami izaberu. Najčešće su to mesta udaljena do 100 km od Sremske Mitrovice (Beograd, Obedska Bara, Fruška Gora...).

Svake godine u sklopu Nedelje Caritasa u posetu Dnevnom centru na prijateljski susret i razgovor sa korisnicima i zaposlenima dolaze predstavnici lokalne samouprave, resornog načelnštva na čelu sa gradonačelnikom. Godišnje prezentacije rada Caritasa vrše i u Opštini uz prisustvo svih partnerskih organizacija i predstavnika lokalne i regionalne vlasti.

U Dnevni centar svakodnevno dolaze ljudi u potrebi, Romi, izbegla i raseljena lica sa najrazličitijim potrebama. U najvećem broju slučajeva zaposleni su u mogućnosti da odgovore na potrebe ovih ljudi ili da posreduju u rešavanju istih.

Ko pruža usluge korisnicima?

U Dnevnom centru radi troje zaposlenih sa punim radnim vremenom (domaćica/higijeničarka, medicinska sestra – animator i logističar/domar). Koordinatorica je psiholog angažovana i na Programu kućne nege i finansira se iz sredstava za taj program. Imaju i oko 15 volontera. Volonterski program je od neobično velike važnosti za Caritas generalno zbog toga što su potrebe za pomoći velike, a finansijski resursi nedovoljni. Najčešće su to srednjoškolci i studenti, mada ima i starijih koji su orijentisani ka pomaganju drugima. Najstariji volonter ima 70 godina. Volonteri ne primaju nadoknade za svoj angažman, već je njihov benefit što stiču radno iskustvo, druže se i učestvuju u svim edukacijama koje se organizuju za osoblje Caritasa.

Kada su birali stalno zaposlene za ovaj Program, najbitnije su im bile dobre preporuke i da se radi o nezaposlenim osobama. Na upražnjena radna mesta obično se upošljavaju volonteri Caritasa, jer su upoznati sa korisnicima, načinom rada i misijom Caritasa. Za zaposlene su obavezne duhovne obnove, stručne edukacije i seminari u trajanju 2 - 3 dana minimum dva puta godišnje, čime se održava ravnoteža između duhovnog i profesionalnog aspekta rada. Teme edukacija su: socio-psihološki aspekti starenja, palijativna nega, timski rad,



volonterizam, stres i sindrom izgaranja na poslu, konstruktivna životna filozofija, zatim, predavanja o praktičnom radu sa starijima, postupci kod urgentnih stanja...

Izveštaji o radu i evaluacija aktivnosti

Medicinska sestra i domaćica pišu standardizovane dnevne, nedeljne i mesečne izveštaje o radu, protokole o potrošnji sredstava te vode listu jednokratne pomoći u paketima hrane i sredstava za ličnu higijenu koji su uvek pripremljeni za siromašne i one koji pokucaju na vrata Dnevnog centra. Kvartalne izveštaje kao i godišnji izveštaj prema SO Sremska Mitrovica piše koordinator Dnevnog centra, a finansijske izveštaje administrator. Internu evaluaciju aktivnosti radi koordinator, kroz radne sastanke sa zaposlenima i volonterima i razgovore sa samim korisnicima programa, a eksternu sprovodi resorna načelnica lokalne samouprave.

Cena usluga i plaćanje

Kada je Caritas započeo razvoj Dnevnog centra 2003. godine, lokalna samouprava je participirala u finansiranju aktivnosti. Tako je bilo sve do 2006. godine, kada je lokalna samouprava preuzela kompletno finansiranje programa. Za 2008. godinu, na ime funkcionisanja Dnevnog centra u budžetu lokalne samouprave planirana su sredstva u iznosu od 1.500.000 dinara za opsluživanje 50 korisnika. Caritas ima sklopljen Ugovor sa lokalnom samoupravom po kome dobija sredstva kvartalno, nakon slanja izveštaja o realizaciji aktivnosti u prethodnom periodu. U cenu usluga uračunati su iznajmljivanje prostora za Dnevni centar, komunalni troškovi, potrošni materijal za realizaciju aktivnosti, komunikacije, troškovi logistike, kupovinu lekova sa negativne liste za potrebe korisnika, sredstva za kulturne i medijske aktivnosti. Na mesečnom nivou trošak za opštinu za ovu namenu je 125.000 dinara, odnosno 2.000 – 2.200 dinara po korisniku mesečno, u zavisnosti od broja korisnika koji su opsluženi tog meseca. Sami **korisnici ne učestvuju u plaćanju usluga.**



*Frizerske usluge
u Dnevnom centru*

Opština/grad: Trstenik
Organizacija: Crveni krst Trstenik
Kontakt osoba: Veroljub Milovanović
Funkcija: sekretar
Kontakt adresa: R. Krstića 15, 37 240 Trstenik
Telefon/fax: 037/714-220
Elektronska adresa: ckrستن@bitsyu.net

Zašto je odabran ovaj primer i kome može da posluži?

Ovaj primer Programa brige o starijima u seoskim sredinama odabran je, na prvom mestu, što se veoma uspešno realizuje u jednoj od nerazvijenih opština, kao i zbog toga što lokalna samouprava učestvuje u njegovom finansiranju i što je finansijski veoma isplativ. Značajno je i to što Crveni krst, aktivnostima iz Programa, jača kapacitete starijih poljoprivrednika, kroz edukacije za novije poljoprivredne tehnike i tehnologije. Primer može poslužiti svim drugim organizacijama civilnog društva, a posebno u nerazvijenim opštinama, kako mogu razviti u svojim selima volonterski program za starije i lokalnim samoupravama kako bi prepoznale značaj podrške ovakvim inicijativama i u ključile se u iste.

Uvod

U opštini Trstenik, koja spada u nerazvijene opštine, živi 49.043 stanovnika⁴, od kojih su 9.732 (19,84%) stariji od 65 godina. Na teritoriji opštine ima 16.080 domaćinstava, od kojih su većina seoska (9.865). U opštini ne postoji organizovana posebna služba ili ustanova namenjena brizi o starijima, izuzev Centra za socijalni rad i zdravstvenih ustanova. Crveni krst Trstenik je 2006. godine, u okviru Programa Bonus modela brige o starima Crvenog krsta Srbije, započeo realizaciju aktivnosti u dva najudaljenija sela opštine. U ta dva rubna sela opštine (Loboder i Rajinac), tada je živelo 195 stanovnika, od kojih je 165 (84,60%) njih starije od 65 godina. Od tog broja starijih lica, 116 njih su živeli sami ili u staračkim domaćinstvima. Jedina veza ovim ljudima sa Trstenikom je autobus koji saobraća jednom nedeljno na ovim relacijama. Programom je 2006. godine bilo obuhvaćeno 84 starije osobe, koje žive same ili u staračkom domaćinstvu, a u 2007. godini 92 starije osobe iz iste ciljane grupe. U 2008. godini, usluge iz programa koristi 86 starijih (ova dva sela odumiru).

⁴ Konačni rezultati popisa 2002. godine, Republički zavod za statistiku, Beograd, decembar 2002. godine

Svrha programa je saniranje nivoa životnih teškoća ugorženih, samohranih starijih lica u ova dva sela i poboljšanje kvaliteta njihovog života. Crveni krst je pre započinjanja programa, u dva pomenuta sela, napravio procenu stanja i snimio potrebe samohranih starijih - potencijalnih korisnika. Zatim je rađeno na senzibilizaciji aktivnih volontera za učešće u realizaciji ovog programa, odabiru istih i na njihovoj dodatnoj edukaciji. Svi volonteri Crvenog krsta Trstenik su edukovani od strane Crvenog krsta Srbije, a za potrebe ovog programa, imali su dodatne edukacije i pomoć od strane stručnih radnika Centra za socijalni rad. Stručnjaci iz Centra za socijalni rad su ih učili kako se treba ophoditi prema starijim licima i predočavali im situacije na koje mogu naići na terenu.

Koje usluge pružaju korisnicima i na koji način?

Tim za realizaciju aktivnosti sačinjavaju koordinator programa, koji tu aktinost obavlja uz pomoć sekretara Crvenog krsta, po jedan predstavnik iz Centra za socijalni rad, Doma zdravlja i lokalne samouprave i deset volontera. Na samom početku realizacije programa, sve potencijalne korisnike su obišli volonteri zajedno sa stručnim radnicima iz Centra za socijalni rad. Tada su kroz razgovore motivisali starije da prihvate pomoć volontera u obavljanju fizičkih poslova. Razgovarali su o individualnim potrebama svakog starijeg i prema njima definisali koje usluge će im pružati volonteri. Stariji su u početku nerado prihvatili usluge, već su na prvom mestu tražili materijalnu pomoć. To nije iznenađujuće, jer su svi oni sa niskim ili bez ikakvih prihoda i novac im je veoma značajan. Ipak, složili su se da bi im pomoć u obavljanju, za njih težih fizičkih poslova dobro došla, posete i pregledi od strane lekara takođe, nabavka lekova, nabavka namirnica i drugih potreština, plaćanje računa, priprema ogreva za zimu...

U dinamici dvaput mesečno, volonteri obilaze starije i pružaju im pomoć u skladu sa njihovim



Dolazak lekara/socijalnih radnika u selo je događaj

potrebama i dogovorima koje su napravili. I sam dolazak volontera u kućnu posetu starijima i razgovor sa njima ima velikog značaja. Kroz razgovore volonteri rade na povećanju motivacije starijih da sami obavljaju aktivnosti iz svakodnevnog života – da održavaju dnevni ritam aktivnosti. Kroz razgovore, stariji se otvaraju i pričaju volonterima o članovima svoje porodice, o rođacima, o deci koja su u potrazi za poslom otišla daleko od rodnog kraja, koja ih retko posećuju... Pokazuju fotografije dece i unuka, vade papiriće sa brojevima njihovih telefona... Volonteri im tada omogućе da stupe u telefonski kontakt sa svojima preko ličnih mobilnih telefona volontera. To su veoma uzbudljivi i srećni trenutki za starije, kada oni više pitaju za zdravlje dece, za uspeh unuka u školi, za njihov posao... hvale se da su im tu „deca iz Crvenog krsta“ koja im pomažu... Retko se žale na svoje muke.

„Obogaćujem život kad su mi u poseti ovi mladi ljudi puni radosti“

Kada sa volonterima dolazi lekar, on tom prilikom pregleda korisnike, kontroliše im nivo krvnog pritiska i šećera u krvi, prepisuje terapiju, daje im savete za pravilnu upotrebu lekova. U slučajevima da lekar uputi starije u Dom zdravlja na specijalistički pregled, laboratoriju ili dijagnostičku proceduru, Crveni krst obezbeđuje prevoz za potrebe korisnika. Sami volonteri, na osnovu prepisanih recepata starijima donose lekove iz gradske apoteke. Dom zdravlja Trstenik je, u sezoni vakcinacije protiv gripa, poslao svoju zdravstvenu ekipu da besplatno vakciniše sve korisnike ovog programa.

Povremeno volonteri, za potrebe starijih, nabavljaju semensku robu i veštačko đubrivo, koje im i dovoze kući bez ikakve nadoknade. Prethodno bi im pomogli da pripreme zemljište za setvu (najčešće su u pitanju bašte ili manje parcele). U vreme sezone berbe i otkupa malina i kupina, volonteri pružaju svu potrebnu pomoć.

„Deco, sledećeg meseca obavezno da svratite na slatko i sok od kupina, neću ga načinjati dok vi ne dođete!“

Crveni krst je organizovao dolazak agronoma koji je starijima davao stručne savete kako najuspešnije da gaje malinu i kupinu, pošto su to kulture koje najbolje uspevaju u tom brdskom području.

Kada je potrebno, volonteri će očistiti podrum u nekom domaćinstvu, promeniti razbijen crep na krovu, popraviti oštećenu dvorišnu ogradu...



„Vi ste deco naše ruke i noge“

Po potrebi, sa volonterima u ova dva sela idu predstavnici Centra za socijalni rad i lokalne samouprave, i tom prilikom se organizuju sastanci sa svim meštanima. Na sastancima stručnjaci razgovaraju sa starijima i informišu ih o njihovim pravima iz oblasti socijalne i zdravstvene zaštite i pravima po osnovu poljoprivrednog osiguranja i registrovanja domaćinstva. Obaveštavaju ih koja su dokumenta potrebna i koji su vremenski rokovi za ostvarivanje postojećih prava.

Crveni krst je, u ova dva sela, za svako domaćinstvo, obezbedio pakete sa osnovnim životnim namirnicama i sredstvima za ličnu higijenu.

Televizija Trstenik, kao neformalni partner Crveng krsta u ovom programu, kontinuirano izveštava javnost o realizaciji aktivnosti i postignutim rezultatima. Novinari televizije odlaze na teren sa volonterima, obilaze korisnike i prave reportaže koje kasnije emituju i po više puta na lokalnoj televiziji. Medijska promocija programskih aktivnosti doprinela je da se Aktiv žena penzionera iz Trstenika zainteresuje za starije iz ova dva sela i uključi se u pružanje pomoći. U nekoliko navrata članice Aktiva žena penzionera odlazile su u posete starijima sa volonterima, upoznavale sa životom svojih vršnjaka koji žive tako blizu a tako daleko od Trstenika (nemaju telefon, autobus saobraća jednom nedeljno, nemaju lekara, apoteku...). Da bi im pomogle, članice Aktiva žena su mesile kolače, organizovale prodajnu izložbu kolača, čiji prihod je išao za pomoć korisnicima programa. Crveni krst je organizovao zajedničko druženje korisnika programa sa ženama iz Aktiva žena... u prostorijama Crvenog krsta u Trsteniku. Druženje uz zakusku i muziku je mnogo značilo i jednima i drugima.



Druženje sa vršnjacima iz Trstenika

Koliko košta ovaj volonterski program i ko ga finansira?

Na godišnjem nivou ovaj program košta 240.000 dinara, što znači da na mesečnom nivou to iznosi 20.000 dinara ili oko 240 dinara po korisniku. Prve godine (2006), kompletnu realizaciju programa je finansirao Crveni krst Srbije iz sredstava Međunarodne federacije crvenog krsta i crvenog polumeseca. U 2007. godini, lokalna samouprava je učestvovala u sufinansiranju programskih aktivnosti, što je nastavila da čini i u 2008. godini i to u povećanom iznosu. Program u 2008. godini podržava i vlasnik pekare u Trsteniku, koji obezbeđuje peciva da volonteri ponesu kada idu u posetu korisnicima.



U isčekivanju volontera

*Izjava korisnika po sećanju volontera :
„Vi ste deco naše ruke i noge“ – izjava bake koja živi sama u trošnoj kućici.*

Opština/grad: Kragujevac

Organizacija: Udruženje građana „Viktorija“

Kontakt osoba: Mirjana Milenković

Funkcija: predsednica Upravnog odbora

Kontakt adresa: Janka Veselinovića br. 90, 34 000 Kragujevac

Telefon/fax: 034/333 706; 034/370 334

Elektronska adresa: viktorija@kg.sbb.co.yu

Web site: www.viktorija.org.yu

Zašto je odabran ovaj primer i kome može da posluži?

Ovaj primer je odabran zato što je „Viktorija“ prva organizacija u Srbiji koja je počela sa organizovanjem starijih kroz grupe za samopomoć i što je najviše uradila na tom planu (organizovala više od 50 grupa u gradskoj i seoskim sredinama). Model je preuzet iz Slovenije i Bosne i Hercegovine. Ovim programom se razvijaju inicijative čiji je cilj promocija generacijske i međugeneracijske produktivne razmene i solidarnosti – fokusirajući se na starije osobe kao društveni resurs. Ovaj vid organizovanja starijih je veoma ekonomičan jer uz mala ulaganja daje velike rezultate.

Primer može da posluži svim organizacijama civilnog društva, državnim ustanovama i lokalnim samoupravama.

Uvod

U Kragujevcu živi 175.802 stanovnika⁵, od kojih su 24.591 (13,99%) stariji od 65 godina. Sistem zaštite starijih je dosta dobro razvijen jer postoji Gerontološki centar, u kome funkcioniše Dnevni centar za starije i Služba pomoći u kući. Organizacije civilnog društva (Crveni krst, Viktorija, Udruženje penzionera i druge) takođe imaju razvijene programe pomoći starijima.

„Viktorija“ je započela sa organizovanjem grupa za samopomoć 2004. godine, i danas ih ima više od 50 u samom Kragujevcu, prigradskom naselju Petrovac i u planinskim selima Pajazitovo i Dobrača, udaljenim oko 20 km od Kragujevca.

⁵ Konačni rezultati popisa 2002. godine, Republički zavod za statistiku, Beograd, decembar 2002. godine

Svrha organizovanja grupa, kako su organizovane i njihove aktivnosti?

Aktivizam starijih u rešavanju pitanja i problema u lokalnoj zajednici doprinosi poboljšanju kvaliteta njihovog života uz samoangažovanje, čime se predupređuje ili ublažuje njihova socijalna isključenost. Stariji ljudi sami najbolje prepoznaju svoje potrebe i probleme i kroz organizovan dijalog i akciju sa lokalnim organima vlasti pokušavaju da ih reše.

Formiranje grupa za samopomoć je započelo tako što su tri saradnika iz „Viktorije“ – mentora, izlaskom na teren i u ličnom kontaktu sa starijima, na nivou mesne zajednice započeli rad na njihovoj motivaciji da se kroz udruživanje angažuju radi poboljšanja kvaliteta sopstvenog života. U početku su se suočavali sa nizom prepreka kao što su:

- nepoverenje starijih; zapitanost „ko ste vi – koja stranka, sekta...“?;
- strana im je bila ideja da se sada oni okupljaju i druže: „ne živimo mi u gradu... čuvamo kuću... radimo... zar muškarci i žene zajedno... „
- nedoumica ko može da učestvuje u radu grupa: domaći, izbegli, raseljeni stariji, zajedno ili odvojeno... „?

Trebalo je mnogo veštine mentorima i višednevnih razgovora da privole najodvažnije da počnu da se okupljaju. Ideja je bila da jednu grupu čini deset članova, među kojima su i oni od 60, pa do preko 80-90 godina starosti, iz iste mesne zajednice. To su osobe koje su uspostavile socijalni kontakt i međusobno jedni druge podržavaju i pomažu. Svaka grupa ima vođu koji je istovremeno i član grupe, a za svakih pet grupa zadužen je jedan mentor, koji je takođe starije lice.

Članovi grupa održavaju sastanke jednom nedeljno, a ako neko ne dođe na sastanak to je signal da ga treba posetiti i videti da li mu je potrebna pomoć. Ukoliko jeste,



Stariji za starije



Zajedno je lakše

zavisno od vrste potrebe, angažuje se neko od članova grupe kako bi pomoć bila obezbeđena. To su najčešće situacije kada je neko bolestan, kada je potrebno otići do prodavnice i doneti mu namirnice, pomoći mu da ode kod lekara, nabaviti lekove, platiti komunalije... Vođe grupa su i u svakodnevnom telefonskom kontaktu sa članovima svoje grupe. Tako se uvek zna ko je sam, ko je bolestan, ko može pomagati a kome je pomoć najpotrebnija.

Redovni sastanci imaju svrhu smanjenja socijalne izolacije starijih, jer oni se na taj način druže, realizuju rekreativne aktivnosti a povremeno, sa članovima drugih grupa, odlaze na izlete ili proslave. Na sastancima razgovaraju o problemima starijih, prave strategije o uspostavljanju dijaloga i kontakata sa predstavnicima lokalnih organa vlasti i institucijama, kako organizovano zastupati i boriti se za efikasnije rešavanje svojih pitanja i problema. Ove grupe predstavljaju snagu u lokalnoj zajednici, jer ukazuju na probleme i pokušavaju da ih reše kroz akciju i dijalog sa lokalnim organima vlasti.

Grupe se zalažu za poštovanje pravila ustupanja rezervisanih mesta za sedenje starijim osobama u vozilima javnog prevoza ili u čekaonicama javnih ustanova.

Zahvaljujući boljem međusobnom poznavanju članova grupa, druženju, oni su počeli ponovo da obeležavaju svoje rođendane i druge za njih značajne datume, zajednički se raduju postignućima svojih unuka, zajednički, u organizaciji „Viktorije“ odlaze na izlete...

Iskazi nekih od članova grupa o značaju „Programa grupa za samopomoć starijih“:

- „...vratio mi samopouzdanje, oživeo samoinicijativu, probudio kreaciju...“
- „...podstakao humanizam, plemenitost, hrabrost i radost...“
- „... otklonio sumnje, podele, osećaj usamljenosti...“
- „... stvorio osećaj potrebe organizovanog života, snage da aktivno odživim treće doba. Želju da ne stanem, da odradim neurađeno, proslavim neproslavljeno...“

Izazovi u organizovanju grupa za samopomoć, kako ih vide organizatori?

Neki od izazova sa kojima su se suočavali ili se i danas suočavaju saradnici iz “Viktorije” u vezi organizovanja grupa za samopomoć su:

- Prevazići tradicionalni stav zajednice da stariji ljudi treba da budu pasivni
- Povećati motivisanost starijih za uključivanje u grupe
- Obezbediti adekvatne prostore za okupljanje i rad grupa
- Poboljšati komunikaciju sa predstavnicima lokalnih vlasti i institucija
- Povećati senzibilisanost medija za promovisanje programa i aktivnosti starijih i za starije
- Obezbediti sredstva za finansiranje aktivnosti grupa za samopomoć

Odgovori na ove izazove najbolje se pružaju prenošenjem dobrog iskustva samih starijih ljudi (pozitivni primeri) iz samoorganizovanih grupa u druge sredine. Veoma je bitna transparentnost u radu ovih grupa u lokalnoj zajednici, organizovan i planski pristup lokalnim organima vlasti i insitucijama, kao i stalno zastupanje i lobiranje za interese starijih.

Stariji ljudi doprinose prevazilaženju stereotipa „stariji = neaktivni“ aktivno se uključujući u rad grupa za samopomoć. Rezultati rada grupa za samopomoć u Kragujevcu doveli su do promene



svesti u lokalnim zajednicama o potrebi i značaju uključivanja starijih u aktivnosti lokalne zajednice.

Sa aktivnostima grupa za samopomoć „Viktorija“ je upoznala i ministra rada i socijalne politike u Vladi Srbije, gospodina Ljajića. Ministar je pokazao interes za rad ovih grupa i lično je posetio samoorganizovane grupe starijih u selu Pajazitovo u oktobru (meseću solidarnosti sa starijima) 2007. godine. Tom prilikom, pomogao je ovim grupama u obezbeđivanju sredstava za zakup prostora na godinu dana, za otvaranje Kluba u selu Pajazitovo. To mesto okupljanja starijih u selu je mesto njihovog dnevnog boravka, tu razmenjuju informacije, organizuju proslave, čekaju autobus...

Koliko košta organizovanje i funkcionisanje grupa za samopomoć?

U početnoj fazi razvoja grupa za samopomoć potrebna je nešto veća finansijska podrška, s obzirom na to da treba angažovati stručnog saradnika, koji će organizovati grupe za samopomoć a i potrebno je obezbediti prostor za njihovo okupljanje. Kada se grupe razvijaju i uhoda njihovo funkcionisanje onda nisu neophodna veća sredstva za održivost. Dovoljan je podsticaj za obezbeđivanje sredstava za jedan izlet godišnje, proslavu nekog jubileja, odnosno odlaska na kulturne manifestacije.



Stariji za decu

Opština/grad: Kraljevo

Organizacija: Regionalni centar građanske akcije „LINGVA“

Kontakt osoba: Radovan Milićević

Funkcija: direktor

Kontakt adresa: Olge Jovčić br. 24

Tel/fax: 036/320 300; 036/320 303

Elektronska adresa: info@forumnvo.org.yu ; forumnvo@ptt.yu

Web site: www.forumnvo.org.yu

Zašto je odabran ovaj primer i kome može da posluži?

Primer dobre prakse rada sa starijima „Lingve“ je odabran, prevashodno, zato što jedan segment njihovog Programa najdirektnije doprinosi promovisanju samozapošljavanja za starije osobe, podsticanjem razvoja malih biznisa, kroz osiguravanje pristupa mikro-kreditima, bez diskriminacije. Ova praksa je u skladu sa prvim („Stariji i razvoj“) od tri prioritetna pravca delovanja, usvojenom na Drugoj svetskoj skupštini o starenju u Madridu⁶ 2002. godine. Podrška starijima kroz mikro-kreditiranje može da bude veoma delotvorna u smanjenju siromaštva starijih i u aktiviranju njihovih radnih potencijala. Od velikog je značaja što ovaj Program olakšava i integraciju starijih izbeglica i interno raseljenih lica u socijalnom životu zemlje, pružajući im podršku u ostvarivanju prava.

Primer treba da posluži drugim organizacijama civilnog društva, lokalnim samoupravama, kao i bankama.

Uvod

U opštini Kraljevo živi 121.707 stanovnika⁷, od kojih su 20.744 (17,04%) stariji od 65 godina. Više od 19.000 interno raseljenih lica sa Kosova, našlo je utočište u Kraljevu 1999. godine, u kome je već od ranije bio nemali broj izbeglica iz bivših jugoslovenskih republika (danas, oko 2.500). Za ovu opštinu, bio je veliki izazov kako izaći u susret potrebama, ne samo domicilnog, već i novopridošlog stanovništva. Kapaciteti postojećih socijalnih službi nisu bili dovoljni.

⁶ Srbija je jedna od 150 zemalja potpisnica tog Međunarodnog plana mera u vezi sa starenjem

⁷ Konačni rezultati popisa 2002. godine, Republički zavod za statistiku, Beograd, decembar 2002. godine

Udruženje građana „Lingva“, u novembru 1999. godine, je u saradnji sa profesorkama sa Katedre za socijalnu medicinu, Medicinskog fakulteta Univerziteta u Beogradu, uz finansijsku podršku međunarodne organizacije Norveška narodna pomoć, započelo Projekat „Preventivna medicinska pomoć starijim, izbeglim i raseljenim licima“, smeštenim na teritoriji opštine Kraljevo. Posebna pažnja bila je usmerena na starije smeštene u 24 kolektivna centra, koliko ih je tada postojalo na teritoriji opštine. Ovaj Projekat je trajao dve godine i kroz njega su zaposleni u „Lingvi“ shvatili da je populaciji starijih, kao i ostalima iz ovih ciljnih grupa, potrebna kontinuirana podrška u dužem vremenskom periodu. Dva puta godišnje, u kontinuitetu, radili su anketiranje o potrebama ne samo izbeglih i raseljenih već i ugroženih i siromašnih građana iz domicilne populacije. Građani su kao prioritete za podrškom naveli siromaštvo, nezaposlenost, neadekvatnu medicinsku zaštitu i pravne probleme. Na osnovu toga kreirana su četiri programa i to:

- Zdravstveno i psihološko savetovalište
- Pravna pomoć
- Ženska radionica
- Mikrokreditni centar

Navedene programe realizuju kontinuirano od novembra 1999. godine, a Program mikrokreditiranja od aprila 2001. godine. Svake godine ponavljaju anketu među građanima na stratifikovanom uzorku i dodatno vrše procene potreba korisnika kroz redovne posete i terenski rad. Tako svoje aktivnosti najdirektnije prilagođavaju potrebama pojedinaca. I danas, devet godina kasnije, ovi programi podrške starijima, i ne samo njima, su i te kako aktuelni. Još uvek u Kraljevu postoji šest zvaničnih i pet nepriznatih kolektivnih centara. U zvaničnim kolektivnim centrima živi preko 500 korisnika, od kojih je skoro polovina veoma ugrožena i upućena na pomoć. Nemali broj je i onih koji stanuju u privatnom smeštaju i takođe im je potrebna pomoć.

Programi „Lingve“ funkcionišu od septembra do aprila meseca a pauza je od maja do avgusta meseca. Za vreme trajanja programa, tri radna dana u nedelji, stručnjaci Zdravstvenog i psihološkog savetovališta i Pravne pomoći odlaze na teren kod korisnika, a dva dana aktivnosti se odvijaju u prostorijama „Lingva“ centra.

Svrha programa koje „Lingva“ realizuje, a u koje su uključeni i stariji iz izbegličke, interno raseljeničke i domicilne populacije, je ublažavanje posledica koje nosi izbegništvo, poboljšanje kvaliteta života tih ljudi i olakšanje procesa socijalizacije i integracije u sredini u kojoj žive.

Koje usluge pružaju korisnicima i na koji način?

U okviru **Zdravstveno psihološkog savetovališta** savetodavne usluge pružaju lekar, specijalista opšte medicine, i psiholog. Psiholog savetodavno radi sa starijima u cilju ohrabivanja i pružanja podrške, prepoznavanja postojećih psihičkih problema, prevazilaženja istih i poboljšanja psihičkog statusa korisnika. Kako je zdravlje starijih inače, a posebno onih koji žive u kolektivnim centrima, narušeno, redovni dolazak lekara za njih je od velikog značaja. Nekada im lekar izmeri samo pritisak, nekada ih pregleda,

posavetuje ih, donese im lekove koji su im potrebni, daje injekcije koje su korisnici po receptu već nabavili, ili ih poziva u ordinaciju gde može izdati recepte za potrebne lekove. U slučajevima kada je to potrebno, upućuje korisnike na konsultativne preglede kod lekara specijaliste u Zdravstvenom centru “Studenica” u Kraljevu, sa kojim “Lingva” ima višegodišnju, dobru saradnju. Izjava korisnice (66 godina), kojoj lekar tri puta daje injekcije insulina: “Kada vi dođete, ogreje me sunce, a i kada odete, ja sam još dugo dobro” najbolje govori koliki za nju ima značaj dolazak lekara. Ili izjava: “Ne vidim, ali kada vi dođete kao da progledam!”, korisnice (80 godina) koja je oslepela pre četiri godine, a lekar joj je pomogao i uputio na komisiju gde je ostvarila pravo na tuđu negu i pomoć, potvrđuje značaj podrške ovim ljudima.



Psiho-socijalna podrška

Kroz **Pravno savetovalište**, pravnik informiše korisnike o njihovim pravima koja imaju iz oblasti socijalne i porodično pravne zaštite. Konkretno im pomaže da ostvare prava koja imaju, a nekada to sam radi u njihovo ime. U obavljanju tih aktivnosti, pravnik saraduje sa lokalnom samoupravom, matičnim, dislociranim uredima sa Kosova i Metohije, Centrom za socijalni rad, sudovima i drugim institucijama. Sa kakvim se sve teškoćama susreću stariji koji su došli sa Kosova i u kojoj meri im je potrebna pomoć, ilustrovaćemo kroz primer

korisnice (82 godine) koja je ostala bez supruga tokom boravka u kolektivnom centru "Maričić", u Mataruškoj Banji. Prilikom dolaska sa Kosova nije posedovala ništa od ličnih dokumenata, izuzev stare nevažeće lične karte. Kako joj je suprug bio penzioner, nakon njegove smrti nije mogla da nasledi penziju jer nisu posedovali izvod iz matične knjige venčanih, a i lična karta joj je bila nevažeća. Ona nikakva lična primanja nije imala, i za nju je nastao višestruki problem. Ostala je i bez supruga i bez i jednog dinara. Pravnik „Lingve“ je uložio višemesečni trud da bi bar deo problema prevazišli. Matična služba opštine Klina, iz koje su došli, nije imala matične knjige građana, pa je korisnica morala da izvrši obnovu podataka u matičnoj knjizi rođenih i venčanih u posebnom sudskom postupku, i da se tek nakon toga, preko MUP-a Republike Srbije, podnese zahtev da joj se utvrdi državljanstvo. Do smrti supruga obnovila je podatke samo za matičnu knjigu rođenih, što nije bilo dovoljno da ostvari pravo na porodičnu penziju. Pravnik je u njeno ime podneo tužbu sudu u Kraljevu da se utvrdi činjenica sklapanja braka. Trebalo je 11 meseci da korisnica dobije presudu o tome i sa tim dokumentom se mogao podneti zahtev za izvod iz matične knjige venčanih u Gradskoj Upravi u Kragujevcu. Ova procedura još nije završena, po rečima pravnika, ona traje i više od šest meseci. Tek kada dobije i izvod iz matične knjige venčanih, moći će

da uđe u proceduru ostvarivanja prava na porodičnu penziju, a od smrti supruga prošlo je godinu i po dana. Da nije bilo podrške i pomoći od strane pravnika, ona, kao ni mnogi drugi, ne bi mogla da se izbori sa administrativnim procedurama i da ostvari pravo koje joj pripada.

Ženska radionica, život znači za oko 70 starica koje svakodnevno, raspoređene u dve grupe, dolaze u „Lingva“ centar gde družeći se i radeći, prevazilaze svoju socijalnu isključenost i doprinose poboljšanju svog materijalnog položaja. Bave se izradom etno radova, pletenjem, heklanjem...



U ženskoj radionici

Rade i za potrebe lokalnog kulturno umetničkog društva. U samom „Lingva“ centru postoji stalna prodajna izložba njihovih rukotvorina gde one dobijaju novac za prodate radove. Starice iz kolektivnog centra u Vitanovcu (udaljenog 18 km od Kraljeva), dobile su i mesečne pretplatne karte, pa dolaze autobusom. To im puno znači, jer mogu da odu i do pijace, apoteke i obave i svoje druge poslove.

Značaj ovakvog vida druženja i aktivnosti za korisnice najbolje pokazuje iskaz korisnice “nisam spavala nekoliko noći kada sam saznala za letnju pauzu u radu radionice”. Potražila je utehu kod psihologa “Lingve”, jer za nju prekid druženja u radionici znači “ne živeti”.

Program mikrokreditiranja se zasniva na davanju mikro-kredita korisnicima, u iznosu od 500 do 2.500 eura, u dinarskoj protivvrednosti, na period od 6 do 12 meseci. Kamata na ove kredite iznosi 0,5% na mesečnom nivou, što je na godišnjem nivou 6% (najniža kamatna stopa u Srbiji). Da bi dobili kredit, potrebno je da korisnici pripreme biznis plan, u čemu im pomažu kreditni službenici, i dobiju procenu od kreditnog komiteta, o mogućnostima potencijalnog korisnika da vraćaju kredit u predviđenom periodu. Cilj ovog Programa je razvijanje sopstvenog biznisa korisnika radi njihovog ekonomskog osnaživanja. U program su uključeni i stariji, kako iz izbegličke i interno raseljeničke, tako i iz domicilne populacije. Najčešće su to krediti za započinjanje pružanja zanatskih usluga i oživljavanje poljoprivredne proizvodnje. U ovom Programu “Lingva” saraduje sa Komercijalnom bankom a.d. Beograd. Do sada su dodelili kredite za preko 1.600 porodica, a od tog broja, starijima, oko 300. Četiri korisnika kredita su umrli, 8 korisnika se razbolelo od teških, neizlečivih bolesti, a neotplaćene rate su otpisane iz humanih razloga.



Korisnik mikro-kredita

Značaj ovog Programa ilustrujemo sledećim primerom.

Penzioner iz domicilne populacije (65 godina), sa minimalnom penzijom, živeo je sa suprugom, sinom koji nije radio i majkom u Kraljevu. U periodu od godinu dana preminule su mu i supruga i majka. Ostao je sam sa nezaposlenim sinom, bolom i beskrajnom prazninom. Tražio je izlaz i našao ga odlaskom u selo, na imanje gde je nekada živeo njegov otac. "Lingva" Mikrokreditni centar mu je odobrio kredit da započne da se bavi pčelarstvom. Danas on ima pčelinjak od 60 košnica, koji se smatra jednim od najkvalitatnijih u opštini Kraljevo. Godinu dana kasnije dobio je još jedan kredit za otpočinjanje uzgoja svinja. Kako kaže, kredit mu je maksimalno pomogao, zaposlio je i sebe i sina.

Ko pruža pomoć starijim osobama i ko plaća?

U „Lingvi“ je angažovano sedam saradnika za realizaciju programa podrške starijim osobama kao i direktor organizacije koji je i koordinator svih programa. Imaju jednog lekara specijalistu opšte medicine, jednog psihologa, jednog pravnik, tekstilnog dizajnera, dva kreditna i jednog finansijskog službenika.

Sve usluge za korisnike su besplatne, a programi se finansiraju putem projekata. Svim ovim programima obuhvaćeno je oko 100 starijih kojima se usluge pružaju putem terenskog rada i oko 70 njih koji dolaze u Žensku radionicu u prostorije organizacije.



Korisnik mikro-kredita

Opština/grad: Beograd
Organizacija: Crveni krst Beograda
Kontakt osoba: Saveta Vukojević
Funkcija: koordinator programa
Kontakt adresa: Simina 19, 11 000 Beograd
Tel/fax: 011/30 32 117
Elektronska adresa: saveta@redcross.org.yu

Zašto je odabran ovaj primer i kome može da posluži?

Ovaj primer dobre prakse odabran je iz razloga što je potpuno inovativan i jedini servis te vrste koji se realizuje u Srbiji. Za starije usamljene ljude, a posebno one koji su teže pokretni, samim tim isključeni iz lokalne zajednice, Tele apel je nekada jedina veza sa spoljašnjim svetom. Servis je posebno značajan za starije koji žive u velikim gradovima gde je veća otuđenost ljudi. Crveni krst je obezbedio kontinuiranu superviziju funkcionisanja Tele apela, koju volonterski sprovodi stručnjak iz Instituta za pedagoška istraživanja. Sa aspekta koštanja, ovaj servis je relativno jeftin.

Odabrani primer posebno može da posluži ustanovama/ organizacijama, koje rade sa starima/ za stare, penzionerskim organizacijama, kao i lokalnim samoupravama koje treba da finansiraju servise na lokalnom nivou.

Uvod

U Beogradu ima 1.576.124 stanovnika⁸, od kojih su 247.029 (15,67%) stariji od 65 godina. Iako Beograd ima veoma razvijene službe socijalne i zdravstvene zaštite, i razvijeniju infrastrukturu organizacija civilnog društva koje pomažu i najstarije sugrađane, veliki broj njih nije u mogućnosti da koristi usluge tih službi. Mnogi stariji žive usamljeno, u stanovima solitera, gde nemaju nikakve kontakte čak ni sa najbližim komšijama. Među svakodnevnim problemima sa kojima se susreću, kao najvažniji se izdvajaju samoća, zdravstveni problemi koji se uvećavaju i zbog njihove teške materijalne situacije.

Telefonska linija za starije sugrađane je od višestrukog značaja, naročito za nepokretne i polupokretne korisnike u situacijama usamljenosti, bespomoćnosti i okruženosti svakodnevnim problemima.

⁸ Konačni rezultati popisa 2002. godine, Republički zavod za statistiku, Beograd, decembar 2002. godine

Pozivom na navedeni telefonski broj, oni mogu da stupe u kontakt sa stručnim saradnikom, da razmene mišljenja, dobiju savet i ohrabrenje. Mnogim usamljenim sugrađanima ovo je jedina komunikacija sa spoljnim svetom.

Kako je razvijen servis Tele apel, koje usluge on pruža i ko su korisnici?

Crveni krst Beograda je, 1999. godine, u svoje programe za starije uveo i Tele apel kao Program psihosocijalne podrške pod nazivom "Dobar dan, kako ste?". Ovaj servis podrazumeva zasebnu telefonsku liniju, u ovom slučaju je to broj **011/21 83 744**, pored koje dežura socijalni radnik – stručni saradnik, koji je istovremeno i koordinator Tele apela, i odgovara na pozive starijih ljudi koji se obraćaju za bilo koju vrstu informacija ili pomoći. Radno vreme Tele apela je svakog radnog dana od 8 do 15 časova. Broj telefona se konstantno objavljuje u više dnevnih listova u rubrici „Važni telefonski brojevi“. Tokom 2007. godine, Tele apel je, kao projekat podržala i Skupština Grada Beograda – Gradski sekretarijat za dečiju i socijalnu zaštitu. U okviru sredstava iz tog Projekta napravljeni su i informativni lifleti za



Tele apel, koji su distribuirani na mestima gde stariji najčešće dolaze (zdravstvene ustanove, pošte, opštine, prostorije Crvenog krsta...). Te godine su nabavljeni paketi hrane i pelena za odrasle, zatim organizovana su druženja i izleti za korisnike Tele apela.

Primarna kategorija korisnika usluga ovog programa su lica starija od 65 godina i invalidna lica bez obzira na godine starosti. Tele apelu se javljaju i članovi porodica najstarijih da dobiju neku informaciju ili savet. U praksi se ne odbija ni jedan poziv.

Dobar dan, kako ste?

Ipak, najčešći korisnici Tele apela su samohrana socijalno ugrožena starija lica. U 99% slučajeva javljaju se žene koje žive same ili su bolesne. Svega 5% korisnika, koji se javljaju, su materijalno situirana lica.

U praksi, kada korisnik nazove Tele apel, socijalni radnik ga identifikuje i zabeleži njegov broj telefona, prekida razgovor i onda poziva korisnika. Ovo se čini iz razloga da korisnik uštedi na telefonskim impulsima. Na osnovu telefonskog razgovora, socijalni radnik procenjuje koja vrsta pomoći je potrebna određenom licu: nekada je dovoljno samo popričati sa korisnikom, nekada dati informaciju, pružiti psihosocijalnu podršku... Pozivi stižu i za traženje materijalne pomoći, nabavku ortopedskog pomagala, a nekada korisnik poziva socijalnog radnika da dođe u kućnu posetu. U nekim situacijama socijalni radnik – stručni saradnik i sam proceni da li je potrebno obići korisnika. Ukoliko takva potreba postoji, on odlazi i u kućnu posetu.

Putem telefona daju se informacije – saveti starijima i odgovori na postavljena pitanja kao što su na primer kako da ostvare pravo na:

- usluge pomoći u kući;
- usluge Zavoda za gerontologiju (kućne medicinske nege i lečenja);
- usluge patronažne sestre iz doma zdravlja;
- materijalni dodatak za negu i pomoć drugog lica;
- materijalno obezbeđenje porodice, na jednokratnu redovnu ili uvećanu novčanu pomoć pri Centru za socijalni rad;
- na koji način mogu da ostvare pravo na subvenciju na troškove Infostana i električne energije...
- kako da pokrenu proceduru za eventualni smeštaj u Dom penzionera;

"Vi ste moja nada i prijatelj na vezi..."
"Niko me do sada nije slušao kao Vi..."

Mesečno se obavi oko 600 razgovora, a broj poziva i broj razgovora imaju različitu dinamiku. Nekada se sa jednim korisnikom razgovara i više puta tokom dana. U toku 2007. godine, na telefon Tele apela javilo se 549 različitih korisnika. Vodi se evidencija svih primljenih poziva.

Socijalni radnik – stručni saradnik je u stalnom kontaktu sa ustanovama socijalne i zdravstvene zaštite, gde i sam dobija informacije o pravima korisnika ili ih kontaktira u vezi konkretnih slučajeva radi daljeg tretmana. Kada se korisnik upućuje na drugu organizaciju ili instituciju, nastavlja se sa pružanjem pomoći sve do ostvarenja prava korisnika i to na taj način što se stupa u kontakt sa nadležnim stručnim licem uz obavezno pisanje molbi, žalbi i drugih zahteva.

Kontakt sa korisnikom se ne prekida ni prilikom njegovog smeštaja u ustanovu socijalne zaštite. Često se radi o samohranim starijim ljudima, kojima je služba Tele apela neko ko se interesuje za njih i pomaže ih i dok su u ustanovi na način da im nabavi potrebne lekove, garederobu, poseti ih...

Uspostavljena je dobra saradnja službe Tele apela sa centrima za socijalni rad i organizacijama Crvenog krsta svih beogradskih opština, Zavod za gerontologiju i kućno lečenje Beograd, domovima zdravlja, OCD, Zajednicom penzionog i zdravstvenog osiguranja, opštinama...

Kada je potrebno korisniku obezbediti pomoć u odeći, koriste se dobri saradnički odnosi Crvenog krsta sa Hrišćansko humanitarnom organizacijom “Hleb života” i organizacijom “Adra”, koje se uključuju i pružaju konkretnu podršku korisnicima.

Na terenu pomoć korisnicima obezbeđuju volonteri Crvenog krsta. Oni su ti koji odlaze, po pozivu i po nalogu socijalnog radnika – stručnog saradnika, u stanove korisnika, kako bi im pružili pomoć.

“Molim Vas, nemojte me zaboraviti...”

”Srećna sam što sam sa Vama...”

Izveštaji o radu ove službe se pišu svakog meseca i dostavljaju se Međunarodnoj Federaciji Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, Crvenom krstu Srbije i Crvenom krstu Beograda.

Ko pruža usluge korisnicima, ko finansira program i koliko on košta?

Usluge iz ovog programa pruža socijalni radnik – stručni saradnik, koji je angažovan puno radno vreme, svaki radni dan od 8 do 15 časova (to je i radno vreme Tele apela). U Program je uključeno i 7 do 12 volontera – saradnika. Volontere bira i edukuje Crveni krst Beograda. Njihova uloga je da, po nalogu stručnog saradnika, odlaze u kućne posete korisnicima i pruže im neophodne usluge prema dogovoru sa korisnikom. Najčešće su to usluge nabavki iz prodavnice, pijace, apoteke..., spremanje stana, priprema laganih obroka, a kod nepokrenih korisnika i usluge presvlačenja i održavanja lične higijene. Volonteri – saradnici kao ispomoć, naplaćuju svoje usluge lično od korisnika (ukoliko su oni u mogućnosti da plate), od njihove dece ukoliko ih imaju. Inače usluge su po cenama nižim od realnih. Cena usluge po satu je 200 dinara kod pokretnih korisnika, a ukoliko je potrebno presvlačenje i održavanje lične higijene korisnika, cena je 250 dinara po satu. Za korisnike koji su u izuzetno teškoj materijalnoj situaciji, dva volontera njima pružaju usluge bez nadoknade. U slučaju uvećane potrebe za pružanjem pomoći korisnicima, uključuju se vojnici na civilnom služenju vojnog roka u Crvenom krstu, i njihove usluge su besplatne.

Finansiranje programa je započela Međunarodna federacija Crvenog krsta i Crvenog polumeseca 1999. godine. Od 2002. godine program je transformisan od tada funkcioniše u okviru Programa "Brige o starima" Crvenog krsta Srbije. Donacije od Međunarodne federacije Crvenog krsta su na godišnjem nivou u iznosu od 190.260 dinara, odnosno **15.855. dinara mesečno**.

Tokom 2006. godine, Međunarodni ženski fond je učestvovao u finansiranju programa, obezbedivši sredstva za humanitarne i higijenske pakete.

U 2007. godini program je podržan od strane Sekretarijata za socijalnu i dečiju zaštitu Grada Beograda, sa sredstvima u iznosu od 300.000 dinara (kroz projekat). Ta sredstva su upotrebljena za pružanje humanitarne pomoći, nabavku pelena, prevoz do korisnika, izradu promotivnog materijala, nabavku kancelarijskog materijala, plaćanje komunalnih usluga i telefonskog računa, kao i troškove socijalnog radnika – stručnog saradnika i supervizora.

Crveni krst Beograda je ustupio, bez nadoknade, prostoriju sa opremom za rad Tele apela.

Opština/grad: Subotica

Organizacija: Opštinsko udruženje penzionera Subotice

Kontakt osoba: Ela Lošonc

Funkcija: sekretar

Kontakt adresa: Save Šumanovića 2, 24 000 Subotica

Telefon; 024/525 196; Telefax: 024/525 092

Zašto je odabran ovaj primer i kome može da posluži?

Ovaj primer rada Udruženja penzionera je odabran zato što pruža mogućnosti, programe i podršku za podsticanje starijih na učešće ili nastavljnje učešća u društvenom i kulturnom životu lokalne zajednice. Isto tako, značajno je i što Udruženje doprinosi ublažavanju lošeg materijalnog statusa velikog broja penzionera.

Drugi razlog je što Udruženja penzionera Subotica ima kontinuiranu saradnju sa lokalnom samoupravom, koja i finansijski podržava njegove aktivnosti.

Primer može da posluži svim drugim penzionerskim organizacijama, kako da obogate svoje programske sadržaje, kao i lokalnim samoupravama kako da prepoznaju značaj resursa udruženja penzionera i da podrže njihve programske aktivnosti.

Uvod

U Subotici živi 148.401 stanovnik⁹, od kojih su 23.021 (15,51%) stariji od 65 godina, a ima i oko 30.000 penzionera. Više od 10.000 penzionera su članovi Opštinskog udruženja penzionera.

Penzionerske organizacije u Srbiji poseduju velike resurse, kako ljudske, tako i u poslovnom prostoru, koji se mogu na mnogo bolji način iskoristiti za doprinos unapređenju kvaliteta života u starosti. Organizacije udruženja penzionera imaju dugu tradiciju u Srbiji i u najvećem broju slučajeva osnovane su u prvoj deceniji posle II svetskog rata. Do raspada SFRJ one su imale dotacije u finansiranju od strane državnih fondova a danas se uglavnom samofinansiraju putem članarina koje uplaćuju članovi udruženja. Uglavnom ne koriste izvore finansiranja od strane međunarodnih organizacija jer nemaju tehničkih kapaciteta i nisu se prilagodili projektnom funkcionisanju.

⁹ Konačni rezultati popisa 2002. godine, Republički zavod za statistiku, Beograd, decembar 2002. godine

Udruženje penzionera Subotica je osnovano 1946. godine. Posедуje sopstveni poslovni prostor površine 300 m² u Subotici, kao i sopstveno odmaralište, iste površine, u Soko Banji u kome u jednoj smeni može da boravi 40 osoba.

Organizaciono Udruženje čine Predsedništvo, 33 mesne organizacije penzionera (u svim mesnim zajednicama), i 6 strukovnih organizacija pri javnim komunalnim preduzećima (Udruženja: železničara, PTT-a, EPS-a, MUP-a, vojske, RVI i mornodopskih invalida).

Svrha programa/usluga

Značajni deo svojih aktivnosti Udruženje je usmerilo na borbu za bolji materijalni i socijalni položaj penzionera, preko Saveza penzionera Vojvodine. Upućuje penzionere na besplatan oporavak u rehabilitacione centre/banje u Srbiji, o trošku Republičkog fonda penzino-invalidskog osiguranja zaposlenih (RPIOZ). Na lokalnom nivou Udruženje informiše svoje članstvo o mogućnosti korišćenja povlastica kod plaćanja komunalnih usluga i pomaže u ostvarivanju prava. Bori se i za obezbeđivanje povlastica za starije u korišćenju usluga javnog saobraćaja.

Za članstvo Udruženja je veoma značajno što Udruženje posreduje u pribavljanju Šengenskih viza u Generalnom konzulatu Republike Mađarske u Subotici. Isto tako, Udruženje organizuje životno osiguranje penzionera preko D.D.O.R. Novi Sad i OCD "Elizijum" iz Subotice.

Aktivnosti Udruženja

Predsedništvo Udruženja donosi godišnje planove i programe rada, bavi se organizacijom raznih kulturnih manifestacija i priredbi (centralna priredba "Sunčana jesen života"). Učestvuje u radu Komisije za dodelu stanova u zakup u zaštićenom stanovanju pri Gerontološkom centru u Subotici. Saraduje sa administracijom Opštine Subotica. Važan segment aktivnosti Udruženja je



Orkestar citraša

pomoć članovima u nabavci prehrambenih proizvoda i ogreva za zimu, sa mogućnošću otplate na više mesečnih rata. Samo u toku 2007. godine, za svoje članove, obezbedili su 2.648 m³ drva, 3.090t uglja, i 58.860 kg. životnih namirnica (šećer, brašno, ulje, zimnica, sir, suhomesnati proizvodi, sveža riba...). Sve to se distribuira preko mesnih organizacija Udruženja.

„...Da nemam mogućnost da nabavim ugalj i zimnicu preko Udruženja, smrзли bi se preko zime, a teško bi se i prehranili...“

Mesne organizacije Udruženja rade na ublažavanju posledica siromaštva svojih ugroženih članova time što u saradnji sa Crvenim krstom i „Caritasom“ obezbeđuju besplatne obroke, obuću, odeću... Posreduju u podnošenju zahteva siromašnih članova (sa najnižim penzijskim primanjima) za ostvarivanje prava na subvencionisanje u plaćanju komunalnih troškova.

„...Kad uveče legnem ja razmišljam šta još mogu da uradim za penzionere koji su siromašni i kada nešto dobro smislim, to me još više stimuliše da ujutru ustanem i idem u Udruženje...“

Dva puta nedeljno članstvo može da koristi usluge besplatnog pravnog savetovanja koje



Folklorna grupa „Sefir“

u Udruženju pružaju penzionisani pravnici. Jednom mesečno u Udruženju se organizuje besplatni kompjuterski pregled očnog vida. Za siromašne članove, koji nemaju uslova da kupe potrebne lekove, Udruženje kontinuirano sprovodi akciju prikupljanja lekova, kojima rok nije istekao, od građana koji ih više ne koriste i vrši besplatnu podelu istih onim članovima kojima su lekovi potrebni. Tu akciju sprovode lekari u penziji. Ovo je aktivnost koja je specifična za Udruženje penzionera Subotica a nastala je kao rezultat analize potreba ugroženih članova kojima treba izaći u susret.

Udruženje ima formiran mešoviti kamerni hor (40 članova), narodni orkestar citraša, vokalno solističku grupu “Narcis”, podržava folklornu izvornu grupu “Sefir” iz naselja Tavankuta u Subotici, likovnu sekciju “Slap” kao i slamarsku sekciju “Lusa” (22 člana). Sekcija Aktiva žena (60 članica), uspešno organizuje i okuplja članove radi druženja, sticanja novih znanja kroz edukativna predavanja (na teme iz zdravstva, kineske alternativne medicine... Organizuju balove/igranke, izlete, učešća na kulturnim manifestacijama širom Vojvodine). Aktiv žena organizuje posete deci u Domu “Kolevka” povodom praznika, kojom prilikom im uručuju i poklone. U realizaciji ovih grupnih aktivnosti učestvuje više od 500 članova Udruženja.

Aktivne su i sekcije kuglaša, sportskih ribolovaca...

“...Kada te savlada bolest i samoća, a neko te prihvati obručke, kao što su mene prihvatili u Udruženju, to je najveća čast i zadovoljstvo... Ovo je moja druga kuća...”

U svim mesnim organizacijama Udruženja, članovi se okupljaju, organizuju razne oblike druženja, tu mogu i da se prijavljuju za odlazak na jednodnevne izlete (četvrtkom u Mađarsku, u banjski rehabilitacioni centar “Eržebet”, odlaze na kupanje i oporavak – 1.100 članova u 2007. godini), desetodnevne odmori i oporavke u banjama Srbije ili na crnogorskom primorju (u 2007. godini, 300 članova je bilo u Soko Banji a 500 na crnogorskom primorju). U 2007. godini, 500 članova je organizovano išlo na pozorišne i operne predstave u Srpskom narodnom pozorištu u Novom Sadu.

Pri mesnim organizacijama se organizuju izložbe likovnih i ručnih radova... Kako je zdravlje važan segment života starijih, redovno obezbeđuju mogućnost svojim članovima, da u Udruženju izvrše kontrolu krvnog pritiska i nivoa šećera u krvi. Na nivou mesnih zajednica, penzioneri učestvuju u rešavanju komunalnih problema.

U 2008. godini Udruženje će otvoriti zanatski centar gde će penzioneri moći, po povoljnijim cenama, da koriste frizerske usluge, kao i usluge masaže i pedikira.

Udruženje ima kontinuiranu saradnju sa Crvenim krstom, Karitasom i drugim humanitarnim organizacijama koje povremeno obezbeđuju humanitarnu pomoć za najsiromašnije članove Udruženja.

Imaju veoma dobru saradnju sa medijima, kako na lokalnom, tako i na regionalnom nivou. Putem medija informišu svoje članstvo i širu javnost o tekućim i predstojećim aktivnostima



i planovima Udruženja. Mediji im pomažu u obezbeđivanju veće vidljivosti njihovog rada, uključivanja novih članova i obezbeđivanju donacija.

Od kada je donet Zakon o uvođenju fiskalnih kasa, u Udruženju je u potpunosti prestao rad klubova, koji su bili mesto okupljanja, druženja i upražnjavanja nekih kulturnih potreba penzionera. U klubovima penzioneri su imali mogućnost da popiju kafu ili sok po, za njih, pristupačnim cenama. Pomenutim Zakonom oni su dovedeni u položaj da moraju da plaćaju porez što i te kako ugrožava rad klubova sa ovom namenom.

Od ukupno 10.000 članova Udruženja, više od 5.000 njih je aktivno, a benefit od članstva ima većina članova.

Posebno važno za Udruženje penzionera u Subotici je što su se izborili, zajedno sa Fondom penziono-invalidskog osiguranja u Subotici, da ne dozvole otkup penzionerskih stanova, već imaju u Fondu 136 stanova koje penzioneri koriste do kraja svog života, a onda se oni ustupaju na korišćenje drugim penzionerima. Radi se o stanovima površine 48-50m², koje koriste samci ili bračni parovi po principu stanovanja u zaštićenim uslovima.

Kako se Udruženje finansira?

Finansiranje Udruženja se u najvećoj meri obezbeđuje putem članarina koje se kreću u rasponu od 10 do 600 dinara po članu, na godišnjem nivou. Visina članarine za svakog člana se određuje zavisno od visine njegovih ličnih primanja. Ovo Udruženje ima redovan izvor finansiranja iz budžeta opštine Subotica u iznosu od 300.000 dinara na godišnjem nivou. Takođe, Udruženje svake godine konkuriše za sredstva koja opština dodeljuje putem Konkursa za kulturu. Kada uspe na konkursu i tu dobije sredstva u iznosu od 80 do 90 hiljada dinara. Deo sredstava prikupljaju putem sponzorstava privatnih preduzetnika, javnih komunalnih preduzeća ili pojedinaca.

U Udruženju je, po Ugovoru o delu angažovano 13 penzionera, koji mesečno zarađuju u proseku po 8.000 dinara.

PODSETNIK ZA LOKALNE SAMOUPRAVE I ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA

LOKALNE SAMOUPRAVE

Zakonska je obaveza lokalnih samouprava da obezbeđuju usluge socijalne zaštite na lokalnom nivou (pomoć u kući, dnevni centri...). Iako još uvek nisu rešena pitanja za finansijsku decentralizaciju, usvojeni minimalni standardi kao i procedure za licenciranje pružalaca usluga, lokalne samouprave treba da preuzmu aktivniju ulogu i pokrenu barem one usluge, koje će odgovoriti na prioritetne potrebe i zahteve građana.

Potrebe za razvojem usluga za starije su sigurno jedan od tri prioriteta u svako opštini, ako ne i prvi prioritet.

Lokalnim samoupravama je u interesu da zadovolje potrebe svojih starijih sugrađana za uslugama jer oni, između ostalog, predstavljaju najredovnije biračko telo (25% biračkog tela čine stariji).

Jeftinije i jednostavnije je usluge razviti u saradnji sa OCD, ili podržati one OCD koje već pružaju neki vid podrške starijima, nego formirati nove službe pri ustanovama ili institucijama socijalne zaštite.

ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA

Pri kreiranju usluga/programa za korisnike pažljivo proučite strateški dokument u vašoj opštini u kome se iniciraju usluge, povežite se sa drugim značajnim akterima i pri tom ne zaboravite i same starije ljude – potencijalne korisnike usluga. To će vam pomoći u obezbeđivanju održivosti usluge/programa i boljoj prihvaćenosti vaših usluga od strane lokalne zajednice.

Kreirajte usluge u skladu sa direktnim potrebama korisnika. Na taj način nećete doći u situaciju da ne možete obezbediti dovoljan broj korisnika za započinjanje realizacije programa.

Početak programa planirajte sa manjim brojem korisnika. Na terenu će vam trebati dosta vremena da steknete poverenje starijih ljudi. Kada vas oni prihvate širiće tu vest i lakše ćete dolaziti do novih korisnika.

Budite stalno otvoreni za sticanje novih znanja i veština, a u slučaju problema na koje nailazite u realizaciji programa, podelite ih i rešavajte sa drugima, a ne stavljajte ih „pod tepih“.

«Program Kontakt organizacije civilnog društva za implementaciju Strategije za smanjenje siromaštva, finansiran je sredstvima Odeljenja za međunarodni razvoj Ujedinjenog Kraljevstva namenjenih Vladi Republike Srbije da nadzire i koordinira implementaciju Strategije za smanjenje siromaštva. Za sadržaj ovog dokumenta je jedino odgovorno Udruženje građana «Snaga prijateljstva» - Amity i same organizacije civilnog društva koje su davale informacije o programima koje realizuju. **„Izneti stavovi ne mogu se smatrati zvaničnim stavovima Tima potpredsednika Vlade za implementaciju SSS.“**»

CIP – Katalogizacija u publikaciji
Narodna biblioteka Srbije, Beograd

061 . 2 – 053 . 9 (497 . 11)
364 . 65 – 053 . 9 (497 . 11)

SATARIĆ, Nadežda

Kako organizacije civilnog društva u
Srbiji doprinose razvoju vaninstitucionalne
zaštite starijih / Nadežda Satarić . – Beograd
: Udruženje građana „Snaga prijateljstva“ –
Amity, 2008 (Beograd : Inpress) . – 47 str. :
fotogr . ; 24 cm

Tiraž 400 . – Napomene i bibliografske
reference uz tekst.

ISBN 978-86-909805-3-6

a) Nevladine organizacije – Stari ljudi –
Srbija b) Stari ljudi - Zaštita - Srbija
COBISS . SR – ID 149219084

