



Projekat finansira Evropska unija  
u okviru programa "Civil society facility".

Пројекат субфинансира Влада Републике Србије  
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА САРАДЊУ СА ЦИВИЛНИМ ДРУШТВОМ

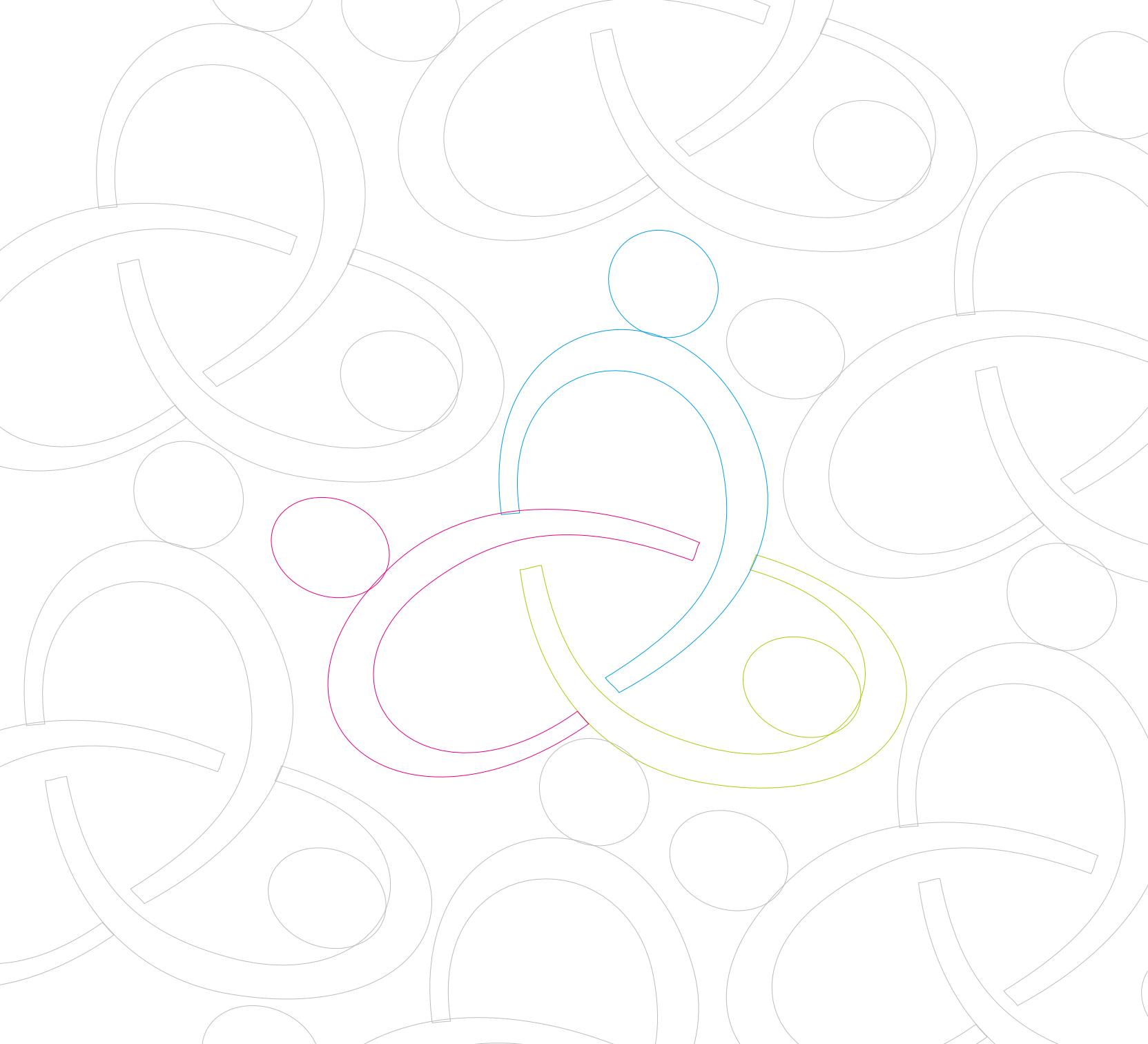


# SERVISI PODRŠKE ZA OSOBE SA INVALIDITETOM U LOKALNOJ ZAJEDNICI

Istraživanje u  
Beogradu, Leskovcu, Kikindi, Požarevcu i Užicu



FORUM MLADIH SA INVALIDITETOM  
YOUTH WITH DISABILITIES FORUM



SERVISI PODRŠKE ZA OSOBE SA INVALIDITETOM  
U LOKALNOJ ZAJEDNICI  
Istraživanje u  
Beogradu, Leskovcu, Kikindi, Požarevcu i Užicu

SERVISI PODRŠKE ZA OSOBE SA INVALIDITETOM  
U LOKALNOJ ZAJEDNICI  
Istraživanje u  
Beogradu, Leskovcu, Kikindi, Požarevcu i Užicu

*Izdavač:*

Forum mladih sa invaliditetom,  
Studentska 6, Beograd

*Za izdavača:*

Jovana Krivokuća-Milovanović

*Autorke:*

Mirjana Ognjanović  
Suzana Ivanović

*Priprema:*

Dragan Rusalić

*Štampa:*

Supergraph

*Tirož:*

500 primeraka

ISBN 978-86-87969-01-8

Ova publikacija je nastala u okviru projekta "Održivi servisi podrške za osobe sa invaliditetom", koji sprovode Forum mladih sa invaliditetom, Udruženje građana Šansa, Centar za razvoj inkluzivnog društva i Udruženje građana Perspektive. Saradnici na projektu su Nacionalna služba za zapošljavanje, Zavod za unapređivanje obrazovanja i vaspitanja, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Mreža RC i SCU Srbije-Udruženje Regionalnih centara i Centara za stručno usavršavanje. Projekat finansira Evropska unija u okviru programa "Civil Society Facility". Projekat sufinansira Kancelarija za saradnju sa civilnim društvom Vlade Republike Srbije.



Stvaranje ove publikacije pomogla je Evropska unija i Kancelarija za saradnju sa civilnim društvom Vlade Republike Srbije. Sadržaj ove publikacije je isključiva odgovornost Foruma mladih sa invaliditetom i ne odražava nužno stavove donatora.



## Sadržaj

Sažetak .....	5
Summary .....	7
Uvod .....	9
1 Normativni okvir za funkcionisanje i razvoj servisa podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnoj zajednici .....	11
1.1 O servisima (uslugama) podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnoj zajednici.....	20
1.2 Metodologija istraživanja.....	24
2 Rezultati anketnog istraživanja o lokalnim socijalnim uslugama i pružaocima usluga - stanje i potencijali .....	27
2.1 O pružaocima lokalnih socijalnih usluga i uslugama koje pružaju.....	28
2.1.1 Finansiranje usluga, problemi i kontinuitet u pružanju usluga.....	34
2.1.2 Uslovi i kapaciteti za pružanje usluga.....	37
2.2 Potrebe i potencijali za pružanjem novih lokalnih socijalnih usluga .....	40
3 Fokus grupni razgovori - Stavovi i mišljenja relevantih aktera iz oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja o servisima podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnim zajednicama .....	43
3.1 Problemi i teškoće u uspostavljanju i sprovođenju servisa podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnim zajednicama.....	44
3.2 Saradnja među akterima u lokalnoj zajednici.....	50
3.3 Predlozi za prevazilaženje problema i unapređenje kvaliteta usluga za osobe sa invaliditetom u lokalnoj zajednici .....	52
4 Zaključci i preporuke .....	55

## Sažetak

Publikaciju o servisima podrške za osobe sa invaliditetom sačinila je organizacija Forum mladih sa invaliditetom, kao deo projekta "Održivi servisi podrške za osobe sa invaliditetom", koji podržava Delegacija Evropske unije u Republici Srbiji i Kancelarija za saradnju sa civilnim društvom Vlade Republike Srbije. Istraživanje, koje predstavlja osnov za izradu publikacije, sprovedeno je u pet gradova u Srbiji - Beogradu, Užicu, Požarevcu, Kikindi i Leskovcu, u cilju sagledavanja trenutnog stanja i potencijala za jačanje postojećih i uspostavljanje novih servisa podrške za osobe sa invaliditetom na lokalnom nivou u oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja. Analiza sprovedena u okviru istraživanja oslanja se na kvantitativnu i kvalitativnu metodologiju prikupljanja podataka. Anketno istraživanje sprovedeno je putem on line ankete na osnovu koje su identifikovane lokalne usluge u oblasti socijalne zaštite, pružaoci usluga, problemi sa kojima se oni suočavaju, kao i potencijali i potrebe za unapredjenje postojećih i uspostavljanje novih usluga. Kvalitativno istraživanje sprovedeno je metodom fokusiranih grupnih diskusija sa svim relevantnim akterima u pet gradova, kako bi se dobila preciznija slika o trenutnom stanju i potencijalima, ne samo kada je reč o lokalnim uslugama socijalne zaštite, već i uslugama podrške za osobe sa invaliditetom u oblasti zapošljavanja i obrazovanja. Rezultati istraživanja pokazuju da je u lokalnim zajednicama, u kojima je sprovedeno istraživanje, broj usluga za osobe sa invaliditetom još uvek mali i da su nedovoljna finansijska sredstva za kvalitetnije sprovođenje postojećih i uspostavljanje novih usluga ključni problem sa kojim su suočeni akteri u lokalnoj zajednici, bez obzira što je najveći broj usluga finansiran sredstvima iz budžeta lokalnih samouprava. Lokalne samouprave nemaju jasno definisane mehanizme za monitoring i evaluaciju usluga koje finansiraju. Takođe, lokalne samouprave uglavnom ne raspolažu podacima o tome koje su usluge potrebne, niti postoji baze podataka o potencijalnim korisnicima usluga, kao ni detaljno ispitane potrebe. U oblasti socijalne zaštite, najveća potreba je za predah

uslugom za decu sa invaliditetom i njihove porodice, stanovanje uz podršku za osobe sa invaliditetom i starije osobe, personalnom asistencijom i prevodilačkim servisom. U oblasti obrazovanja postoji potreba za većim brojem pedagoških i ličnih asistenata. Osobe sa invaliditetom su i dalje suočene sa teškoćama kada pristupaju uslugama u lokalnim zajednicama. Najčešći razlozi ovome su nedovoljna informisanosti osoba sa invaliditetom o uslugama i sadržaju usluga koje su im dostupne u lokalnim zajednicama, fizička odnosno arhitektonska i komunikacijska nepristupačnost sa kojom se suočavaju prilikom korišćenja pojedinih usluga, kao i predrasude poslodavaca i zaposlehih u javnim službama. Organizacije civilnog društva predstavljaju veliki potencijal kao budući pružaoci usluga za osobe sa invaliditetom.

Ključne reči: osobe sa invaliditetom, servisi (usluge) podrške za osobe sa invaliditetom, socijalna zaštita, obrazovanje, zapošljavanje, lokalna zajednica.

## Summary

This publication has been prepared by the organization "Youth with Disabilities Forum", as a part of the project "Sustainable community based services for persons with disabilities" that has been supported by the Delegation of the European Union to the Republic of Serbia and the Office for Cooperation with Civil Society, Government of Republic of Serbia. The research, that has been the basis in the preparation of the publication, has been undertaken in 5 Serbian towns-Belgrade, Uzice, Pozarevac, Kikinda and Leskovac with an aim to identify current situations as well as potentials and constraints of services for persons with disabilities in local communities in the field of social protection, education and employment. The analysis conducted within the research leans on the quantitative and qualitative methodology of data gathering. On-line questionnaire is developed in order to identify service providers in the area of social protection, services they provide, problems they face as well as potentials and the needs new services. Qualitative research has been conducted by the methodology of focused group discussions with all relevant participants in five towns, as to obtain more precise image of the current state and potentials, not only in terms of local social services, but also in terms of the services for the persons with disabilities in the area of employment and education. The research results reveal that the number of services for the persons with disabilities is still unsatisfying and that the key problem that the participants in local community face is the lack of financial funds for more qualitative implementation of the current and creation of new services. Local self-governments do not possess precisely defined monitoring and evaluation mechanisms for the services they finance. Also, in the most of the local self-governments there are no information about services that are needed and there is no data base on the potential clients for such services, or detailed analysis of such needs. In the area of social

protection, the most need is for the rest services for the children with disabilities and their families, living with the support for the persons with disabilities and the old , personal assistance and translation service for deaf persons. In the area of education there is a need for a larger number of pedagogic and personal assistants. Persons with disabilities still encounter the difficulties when they approach to the services organized in the local communities. The most common reason for this is that persons with disabilities are not sufficiently informed about the services and their contents provided by the local communities, physical, that is architectural and communication inaccessibility, as well as prejudices of the employers and employees in public services. Civil society organizations represent huge potential as providers of the services for the persons with disabilities in future.

Key words: persons with disability, services of support for persons with disability, social protection , education, employment , local community.

## Uvod

Ova publikacija je rezultat istraživanja koje je sprovedeno u okviru prve faze projekta "Održivi servisi podrške za osobe sa invaliditetom". Projekat sprovode organizacije Forum mladih sa invaliditetom, Šansa, Centar za razvoj inkluzivnog društva i Udruženje građana Perspektive, uz podršku Delegacije Evropske unije u Republici Srbiji i Kancelarije za saradnju sa civilnim društvom Vlade Republike Srbije. Saradnici na projektu su Republički zavod za socijalnu zaštitu, Nacionalna služba za zapošljavanje, Zavod za unapređivanje obrazovanja i vaspitanja, Mreža RC i CSU Srbije-Udruženje Regionalnih centara i Centara za stručno usavršavanje. Gradovi u kojima se sprovodi projekat su Beograd, Užice, Leskovac, Kikinda i Požarevac, a osnovni cilj projekta je da doprinese jačanju civilnog društva, povezivanjem i jačanjem postojećih i uspostavljanjem novih lokalnih servisa podrške za osobe sa invaliditetom u oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja, omogućavajući povećanje vidljivosti i dostupnosti servisa, kao i poboljšanje položaja osoba sa invaliditetom.

Za uspešnu realizaciju aktivnosti projekta neophodno je bilo sprovođenje istraživanja o servisima podrške za osobe sa invaliditetom u pet pomenutih lokalnih zajednica tj. interesovalo nas je sa kakvih pozicija lokalne zajednice kreću kada su u pitanju servisi podrške za osobe sa invaliditetom, kao i kakvi su potencijali za jačanje postojećih i uspostavljanje novih servisa podrške za osobe sa invaliditetom na lokalnom nivou. Drugim rečima, bilo je neophodno istražiti, sa jedne strane, kakvo je trenutno stanje i kakvi su kapaciteti za bavljenje ovom temom među akterima čije se polje rada delom, ili u potpunosti, dotiče pružanja usluga podrške osobama sa invaliditetom; sa druge strane, neophodno je bilo pružiti i odgovor na pitanje o korisnicima usluga, o njihovim potrebama, ali i

problemima i izazovima sa kojima se trenutno suočavaju prilikom (ne)korišćenja servisa podrške u svojim lokalnim zajednicama.

Publikacija je organizovana u tri glavne celine. U prvom delu je prikazan normativni okvir za funkcionisanje i razvoj servisa podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnoj zajednici, odnosno predstavljeni su normativni akti koji uređuju usluge podrške za osobe sa invaliditetom u oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja. Pored toga, u ovom delu su date i definicije servisa podrške za osobe sa invaliditetom, kao i metodologija koju smo koristili u istraživanju.

U drugom delu, prikazani su rezultati anketnog istraživanja o lokalnim socijalnim uslugama i pružaocima usluga. Dat je prikaz najvažnijih nalaza o trenutnim pružaocima lokalnih socijalnih usluga i uslugama koje pružaju, kao i prikaz najvažnijih nalaza o potrebama i potencijalima za pružanje novih usluga.

U trećem delu, prikazani su rezultati fokus grupnih razgovora kroz stavove i mišljenja relevantnih aktera iz oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja o servisima podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnim zajednicama.

Poslednji deo publikacije sadrži zaključke i preporuke, prevashodno sa stanovišta identifikovanih problema u lokalnim zajednicama kada su u pitanju servisi podrške za osobe sa invaliditetom i potrebe osoba sa invaliditetom za korišćenjem usluga u lokalnoj zajednici.

# 1

## Normativni okvir za funkcionisanje i razvoj servisa podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnoj zajednici

Normativni okvir uspostavljanja, funkcionisanja i razvoja usluga za osobe sa invaliditetom ima pravni osnov u međunarodnim i nacionalnim strateškim i pravnim dokumentima koji određuju oblast, uloge i odgovornosti svih društvenih aktera. Od međunarodnih dokumenata relevantni su sledeći dokumenti:

*Konvencija UN o pravima osoba sa invaliditetom* (2006) koju je Republika Srbija ratifikovala. Konvencija priznaje da osobe sa invaliditetom u potpunosti treba da uživaju sva ljudska prava i osnovne slobode po osnovu jednakosti. Neka od opštih načela Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom su: poštovanje urođenog dostojanstva i individualne autonomije osoba sa invaliditetom, pravo na donošenje odluke o sopstvenim životima i samostalnosti, razvijanje kapaciteta osoba sa smetnjama u razvoju i razvijanje uslova da vode samostalan život. Sve akcije koje se odnose na osobe sa smetnjama u razvoju prvenstveno pažnju treba da posvećuju najboljem interesu osobe.

*Strategija Evropa 2020* fokusirana je na tri prioriteta: pametan rast (razvoj ekonomije zasnovane na znanju i inovacijama), održivi rast (istovremeno podstiče konkurentnost i proizvodnju koja se efikasnije odnosi prema resursima i inkluzivni rast (bolja participacija na tržištu rada, borba protiv siromaštva i socijalna kohezija). Evropska unija je za ispunjavanje ciljeva strategije pokrenula inicijative i smernice od kojih se najznačajnije odnose na unapređenje kvaliteta i pristupa osnovnim javnim uslugama (zdravstvena nega i socijalne usluge), uklanjanje fizičkih barijera, vraćanje nadležnosti lokalnim samoupravama za finansiranje

lokalnih usluga, obezbeđivanje novih izvora finansiranja za sve usluge koje preuzima lokalna vlast, rad na unapređenju kvaliteta i pristupačnosti, podizanju svesti svih učesnika u društvu o diskriminaciji marginalizovanih društvenih grupa.

*Evropska strategija za osobe sa invaliditetom 2010-2020* kao opšti cilj postavlja osnaživanje osoba sa invaliditetom i ukazuje na: vrste podrške koje je neophodno obezbediti; identificuje instance koje treba da se staraju o finansiranju usluga; definiše okvir za potrebna istraživanja; određuje načine informisanja javnosti.

*Preporuka CM/REC (CM/Rec (2010)) Komiteta ministara Saveta Evrope* vladama država članica preporučuje da preduzmu odgovarajuće zakonske, administrativne i druge mere kako bi se institucionalni smeštaj zamenio uslugama koje se pružaju u zajednici, u razumnom vremenskom roku i kroz sveobuhvatan međusektorski i koordinisan pristup na svim nivoima vlasti. Preporuka prepoznaje značaj razvoja usluga u zajednici kao preduslov deinstitucionalizacije.

Domaći normativni okvir uslovljen je reformskim kontekstom koji je obeležilo usvajanje relevantnih strateških i normativnih akata kojima se uređuju pojedine oblasti i zaštita pojedinačnih grupa korisnika socijalnih usluga. U prethodnom periodu nadležne državne institucije organizovale su brojne stručne skupove, treninge i obuke sa ciljem unapređenja kvaliteta rada i usluga koje se pružaju korisnicima, sa posebnim akcentom na unapređivanje postojećih i razvoj novih usluga.

Krovni dokumenti za razvoj oblasti koja reguliše razvoj novih i unapređenje postojećih lokalnih usluga su: Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom<sup>1</sup>, Zakon o zabrani diskriminacije<sup>2</sup>, Zakon o ratifikaciji UN Konvencije o

---

<sup>1</sup> Sl. glasnik RS, br. 33/2006

<sup>2</sup> Sl. glasnik RS, br. 22/2009

pravima osoba sa invaliditetom<sup>3</sup>. U proteklom periodu na nacionalnom nivou usvojena su još tri veoma važna zakona za osobe sa invaliditetom: Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba sa invaliditetom iz 2010. godine, Zakon o osnovama sistema obrazovanja i vaspitanja iz 2009. godine i Zakon o socijalnoj zaštiti, 2011. godine.

*Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom* (2006) prvi je antidiskriminatorski zakon u našoj zemlji pa je stoga posebno važan. On uređuje zabranu diskriminacije po svim osnovama, postupak zaštite osoba koje su izložene diskriminaciji i mere koje se preduzimaju radi podsticanja ravnopravnosti i socijalne uključenosti osoba sa invaliditetom.

Prema odredbama ovog Zakona, jedinice lokalne samouprave dužne su da podstiču osnivanje službi podrške za osobe sa invaliditetom u cilju povećanja nivoa njihove samostalnosti u svakodnevnom životu i ostvarivanja njihovih prava.

*Zakon o socijalnoj zaštiti* (2011. godina) uveo je niz novina u normativni okvir koji uređuje ovu oblast. Pluralizam pružalaca usluga je jedna od novina koja je, sa jedne strane, pretpostavka decentralizacije i deinstitucionalizacije sistema socijalne zaštite, a sa druge strane, u skladu sa načelom najboljeg interesa korisnika, načelom najmanje restriktivnog okruženja i načelom dostupnosti i individualizacije socijalne zaštite, poštuje integritet i dostojanstvo korisnika.

U skladu sa navedenim načelima, Zakon o socijalnoj zaštiti predviđa niz usluga koje se mogu razviti u svakoj lokalnoj zajednici, u skladu sa potrebama stanovnika i resursima kojima raspolaže lokalna samouprava.

Zakon o socijalnoj zaštiti u članu 40, usluge socijalne zaštite deli u nekoliko grupa. Jedna od grupa su i lokalne usluge u zajednici koje može pružati udruženje, preduzetnik, privredno društvo i drugi oblik organizovanja utvrđen

---

<sup>3</sup> Sl. glasnik RS, Međunarodni ugovori, br. 42/2009

zakonom (član 17 Zakona). Prema Zakonu o socijalnoj zaštiti lokalne usluge u zajednici su:

- dnevne usluge u zajednici – dnevni boravak; pomoć u kući; svratište i druge usluge koje podržavaju boravak korisnika u porodici i neposrednom okruženju;
- usluge podrške za samostalan život – stanovanje uz podršku, personalna asistencija; obuka za samostalni život i druge vrste podrške neophodne za aktivno učešće korisnika u društvu.

Član 46. Zakona navodi da savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge (pružaju se kao vid pomoći pojedincima i porodicama koje su u krizi, radi unapređivanja porodičnih odnosa, prevazilaženja kriznih situacija i sticanja veština za samostalan i produktivan život u društvu), takođe obezbeđuje jedinica lokalne samouprave, ali i autonomna pokrajina, odnosno Republika Srbija.

Prema Zakonu, usluge socijalne zaštite sastoje se od aktivnosti i dobara koja se nude korisniku u cilju poboljšanja i očuvanja kvaliteta života, otklanjanja ili ublažavanja rizika nepovoljnih životnih okolnosti, kao i stvaranja mogućnosti da samostalno žive u društvu.

Broj i vrsta usluga koje lokalne zajednice mogu da pruže korisnicima usluga u sistemu socijalne zaštite u direktnoj je vezi sa podsticanjem aktivnosti različitih pružalaca usluga u lokalnoj zajednici. Zakon predviđa i mogućnost da se razvijaju usluge koje se pružaju u saradnji sa obrazovnim, zdravstvenim i drugim sistemima, u zavisnosti od potreba korisnika.

Kvalitetne usluge moraju biti u najboljem interesu korisnika, uvažavati nedeljivost prava i celovitost potreba korisnika. Treba da budu: blagovremene, racionalne/efikasne, delotvorne/efektivne, dostupne i da proizvode očekivane i željene ishode. Kako bismo došli do kvalitetnih usluga neophodno je uvođenje novih standarda usluga, nove organizacije rada, jačanje stručnih kapaciteta

zaposlenih kroz procese stalnog stručnog usavršavanja na osnovu akreditovanih programa obuke, te uvođenje licenciranja pružalaca usluga.

Licenciranje je postupak u kome se ispituje da li ustanova socijalne zaštite, odnosno pružalac usluge, ispunjava kriterijume i standarde za pružanje usluga u oblasti socijalne zaštite. Licenciranje je i postupak u kome se ispituje da li stručni radnik ispunjava kriterijume i standarde za pružanje usluga u oblasti socijalne zaštite. Licenca je javna isprava kojom se potvrđuje da organizacija socijalne zaštite, odnosno stručni radnik, ispunjava utvrđene uslove i standarde za pružanje određenih usluga u oblasti socijalne zaštite. Licencu za pružaoce socijalnih usluga za pružanje određenih usluga izdaje Ministarstvo nadležno za socijalnu zaštitu. Zakonom je propisan postupak za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence<sup>4</sup>.

Akreditacija programa obuke, odnosno programa pružanja usluge, prema Zakonu, je postupak u kome se ocenjuje da li program obuke, odnosno program pružanja usluge namenjen stručnim radnicima i stručnim saradnicima, ispunjava utvrđene standarde za akreditaciju. Akreditacija je zasnovana na načelima zakonitosti, javnosti, jednakog pristupa, efikasnosti i ekonomičnosti<sup>5</sup>.

Standardi za akreditaciju označavaju najniži kvalitet koji program obuke treba da ima da bi bio akreditovan<sup>6</sup>. Program obuke akredituje se na tri godine<sup>7</sup>. Subjekti postupka akreditacije su Ministarstvo nadležno za socijalnu zaštitu, Odbor za akreditaciju i Republički zavod za socijalnu zaštitu.

---

<sup>4</sup> Članovi 181-184. Zakona o socijalnoj zaštiti

<sup>5</sup> Član 193. Zakona o socijalnoj zaštiti

<sup>6</sup> Član 195. Zakona o socijalnoj zaštiti

<sup>7</sup> Član 196. Zakona o socijalnoj zaštiti

*Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba sa invaliditetom* je prvi sveobuhvatni zakon koji reguliše oblast zapošljavanja osoba sa invaliditetom. Ovim zakonom uređuju se: podsticaji za zapošljavanje radi stvaranja uslova za ravnopravno uključivanje osoba sa invaliditetom na tržište rada; procena radne sposobnosti; profesionalna rehabilitacija; obaveza zapošljavanja osoba sa invaliditetom; uslovi za osnivanje i obavljanje delatnosti preduzeća za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom i drugih posebnih oblika zapošljavanja i radnog angažovanja osoba sa invaliditetom. Zakon ima jaku osnovu u Konvenciji UN o pravima osoba sa invaliditetom (pogotovo član 27, koji se odnosi na rad i zapošljavanje). Njime se predviđaju mere koje imaju za cilj poboljšanje zapošljavanja osoba sa invaliditetom, uključujući državne subvencije za kompanije koje zaposle osobe sa invaliditetom.

Jedna od novina je i okrenutost ka inkluzivnom pristupu u zapošljavanju osoba sa invaliditetom, tj. za razliku od ranije potenciranih alternativnih modela zapošljavanja, akcenat je stavljen na zapošljavanje osoba sa invaliditetom na otvorenom tržištu rada, a za poslodavce koji odbiju da zaposle osobu sa invaliditetom predviđeno je plaćanje penala. Zakon takođe predviđa posebne oblike zapošljavanja i angažovanja osoba sa invaliditetom - preduzeća za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom, radne centre i socijalna preduzeća i organizacije. Za poslodavce koji zaposle osobu sa invaliditetom predviđeno je oslobođanje od plaćanja doprinosa za osobu koju zapošljava u sledeće tri godine, dobijanje donacije za adaptiranje ili opremanje radnog mesta, kao i finansijska sredstva za plaćanje minimalne zarade za osobu sa invaliditetom tokom prve godine njegovog/njenog rada.

Nacionalna služba za zapošljavanje je uvela je afirmativne mere za unapređenje zapošljavanja osoba sa invaliditetom. U cilju podsticanja i pružanja podrške u zapošljavanju, Nacionalna služba za zapošljavanje sprovodi mere i

programe profesionalne rehabilitacije, mere aktivne politike zapošljavanja za nezaposlene osobe prijavljene na evidenciji i poslodavce koji zapošljavanju osobe sa invaliditetom, organizuje i učestvuje u proceni radne sposobnosti i mogućnosti zaposlenja. U okviru Nacionalne službe za zapošljavanje osnovani su i Centri za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom, sa ciljem da obezbede blagovremene informacije i podršku za osobe sa invaliditetom koji traže zaposlenje, za sve potencijalne poslodavce, kao i da služe kao značajni izvor podrške za promociju i implementaciju Zakona za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom.

*Zakon o osnovama sistema obrazovanja i vaspitanja* je usvojen 2009. godine i u njemu je jasno određenje ka inkluziji i nediskriminaciji. U članu 17. ovog zakona se kaže da sistem obrazovanja i vaspitanja mora da obezbedi za svu decu, učenike i odrasle jednako pravo i dostupnost obrazovanja i vaspitanja bez diskriminacije i izdvajanja po osnovu pola, socijalne, kulturne, etničke, religijske ili druge pripadnosti, mestu boravka, odnosno prebivališta, materijalnog ili zdravstvenog stanja, teškoća i smetnji u razvoju i invaliditeta, kao i po drugim osnovama.

Po ovom zakonu praksa "kategorizacije" dece sa invaliditetom, kojom je komisija za razvrstavanje donosila odluku o vrsti škole (redovnoj ili specijalnoj) koju će dete pohađati je napuštena. Deca sa invaliditetom imaju pravo da se obrazuju: u okviru redovnog obrazovnog i pedagoškog sistema; u okviru redovnog sistema sa dodatnom individualnom ili grupnom podrškom, ili u specijalnoj predškolskoj grupi ili školi<sup>8</sup>. Pre donošenja *Zakona o osnovama sistema obrazovanja i vaspitanja*, deca sa smetnjama u razvoju su ulazila u obrazovni sistem preko tzv. "komisija za razvrstavanje dece ometene u razvoju",

---

<sup>8</sup> Član 6. Zakona o osnovama sistema obrazovanja i vaspitanja.

a njihov osnovni cilj je bio da ustanove dijagnozu i preporuče specijalno obrazovanje ili tretman kako bi se "popravio" nedostatak, tako da su deca uglavnom upućivana u specijalne škole.

Nakon usvajanja ovog zakona, stvoreni su osnovni preduslovi za sistematsku i institucionalnu podršku, kako bi svako dete bilo uspešno uključeno u obrazovni sistem. Zato je 2010. godine donet *Pravilnik o dodatnoj obrazovnoj, zdravstvenoj i socijalnoj podršci detetu i učeniku*<sup>9</sup>, a glavna promena koju je doneo ovaj pravilnik je bio prestanak rada i postojanja prethodnih medicinski orijentisanih komisija za razvrstavanje. Novi mehanizam kontrole pristupa sistemu naziva se *Komisija za procenu potreba za pružanjem dodatne obrazovne, zdravstvene i socijalne podrške detetu* i predstavlja interresornu komisiju koja se sastoji od predstavnika sistema zdravstvene zaštite (pedijatar), predstavnika obrazovno-vaspitnog sistema (školski pedagog), predstavnika sistema socijalne zaštite (stručni radnik na poslovima socijalnog rada). Ovu Komisiju osnivaju i njima upravljaju skupštine jedinica lokalne samouprave. Interresorne komisije su zadužene za procenu potreba za dodatnom podrškom koja pojedinačnom detetu treba da obezbedi uslove za razvoj, učenje i ravnopravno učešće u životu zajednice. Nove komisije za procenu rade kao tim, odnosno odluke koje donose su zajedničke, a ne pojedinačne odluke svakog člana komisije. Zajedno sa porodicom se radi na prepoznavanju svih prepreka za inkluziju deteta i pronalaženje najboljeg rešenja za prevazilaženje tih prepreka putem definisanja Individualnog plana podrške. Ovaj plan treba da sadrži konkretne korake, odnosno pronalazak dodatne podrške koja je potrebna detetu, način implementacije, ko je zadužen za implementaciju i koji su krajnji rokovi za svaki korak. Individualni plan podrške treba da predstavlja set mera i aktivnosti oko

---

<sup>9</sup> *Službeni glasnik RS*, br. 63/2010

kojih su se složili svi glavni učesnici u procesu procene potreba deteta. Još jedna važna promena u radu komisija jeste i učešće i uloga porodice i deteta. Uloga roditelja/ hranitelja/staratelja se najviše odnosi na praćenje individualnog plana, ukazivanje na moguće prepreke i zastupanje deteta i njegovih prava u okviru lokalne zajednice. Individualni plan podrške ne može biti napravljen bez prethodne saglasnosti porodice<sup>10</sup>.

**Zakon o osnovama sistema obrazovanja i vaspitanja, član 117.**

Pedagoški asistent pruža pomoć i dodatnu podršku deci i učenicima, u skladu sa njihovim potrebama i pomoć nastavnicima, vaspitačima i stručnim saradnicima u cilju unapređivanja njihovog rada sa decom i učenicima kojima je potrebna dodatna obrazovna podrška. U svom radu ostvaruje saradnju sa roditeljima, odnosno starateljima, a zajedno sa direktorom sarađuje i sa nadležnim ustanovama, organizacijama, udruženjima i jedinicom lokalne samouprave. Za pomoć nastavniku za pružanje dodatne podrške u nastavi, odnosno ostvarivanje obrazovno-vaspitnog rada mogu da se obrazuju stručni timovi na teritoriji jedinice lokalne samouprave. Izuzetno, radi pružanja pomoći detetu, odnosno učeniku sa smetnjama u razvoju, obrazovno-vaspitnom radu može da prisustvuje pratilac deteta, odnosno učenika.

---

<sup>10</sup>Centar za orientaciju društva, Socijalni servisi (usluge) za osobe sa invaliditetom kao podrška jedнаком socio- ekonomskom razvoju Monitoring izveštaj 2012.Srbija, str.56

## 1.1 O servisima (uslugama) podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnoj zajednici

Socijalna (društvena) uključenost definiše se kao proces koji omogućava da oni koji su u riziku od siromaštva i društvene isključenosti dobiju mogućnost i sredstva koja su potrebna za puno učešće u ekonomskom, društvenom i kulturnom životu i postizanju životnog standarda i blagostanja koji se smatraju normalnim u društvu u kojem žive. Društvena uključenost osigurava veće učešće građana u donošenju odluka što utiče na njihove živote i ostvarenje osnovnih prava.

Koncept društvene uključenosti nastao je razvojem socijalnog modela u obezbeđivanju podrške osobama iz marginalizovanih grupa u jednom društvu. Socijalni model kao osnovni problem i izazov posmatra odnos društva prema različitosti i prepoznaje da je društvo to koje nameće barijere pred osobama kojima je potrebna dodatna podrška i na taj način onemogućuje njihovo učešće i ostvarivanje u zajednici. Akcenat je na stvaranju uslova i promeni društva kako bi odgovorilo na potrebe različitih osoba i obezbedilo ravnopravnost. Dakle, puno poštovanje osnovnih ljudskih prava - prava na samostalno kretanje, na integrисано školovanje, zapošljavanje, na ekonomsku sigurnost itd, uz adekvatne servise podrške, pristupačne institucije i infrastrukturu mora biti zastupljeno u društvima koja su prihvatile ovaj model kao dominantan.

Servisi podrške u lokalnoj zajednici imaju značajnu ulogu u razvoju društvene uključenosti osoba sa invaliditetom.

Lokalni servisi podrške podrazumevaju spektar usluga u lokalnoj zajednici koji doprinose potpunom uključivanju osoba sa invaliditetom u život zajednice kojoj pripadaju. Razvoj lokalnih servisa, pored mapiranja postojećih i planiranja razvoja drugih neophodnih usluga koje ne postoje, podrazumeva odgovornost, saradnju i dobro upravljanje. To znači da oni koji obezbeđuju servise moraju biti finansijski i organizaciono transparentni sa postojanjem preciznih sistema

odgovornosti na nivou servisa. Protok resursa (materijalnih, ljudskih, finansijskih) i troškova moraju biti dobro organizovani i jasni. Nosioci ovog procesa i zaposleni u ustanovama/organizacijama koje obezbeđuju usluge moraju imati jasna uputstva i vodič kroz politike i procedure, a neophodno je i dobro interno upravljanje (organizacija i upravljanje ljudskim resursima). Svaki uspešan i dobro organizovan servis mora imati i sistem procene uspešnosti i revizije usluga. Dobro upravljanje, takođe, podrazumeva i dobar kvalitet usluga, standardizaciju usluga, ali i njihovu održivost (finansijsku, resornu, zakonodavnu i proceduralnu) i kontinuirano unapređenje<sup>11</sup>.

Za potrebe našeg istraživanja, lokalni servisi podrške za osobe sa invaliditetom su shvaćeni u nesto užem smislu i podrazumevaju servise podrške u lokalnoj zajednici u oblastima socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja. Na ovakvo određenje najviše je uticao sam projekat u okviru kojeg je sprovedeno istraživanje, a koji je fokusiran na servise podrške u oblasti socijalne zaštite (lokalne usluge u zajednici), zapošljavanja i obrazovanja u pet gradova u Srbiji: Beogradu, Kikindi, Požarevcu, Leskovcu i Užicu.

Prema podacima Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu<sup>12</sup>, u Beogradu, Kikindi, Požarevcu, Leskovcu i Užicu ukupno je 39 usluga za koje su lokalne samouprave donele odluku o finansiranju.

Specificnosti Grada Beograda i organizacionog modela po kome funkcioniše 17 opština u sastavu Grada ogledaju se i u sferi pružanja lokalnih socijalnih usluga. Prema podacima kojima raspolaze Republički zavod za socijalnu zaštitu, Grad Beograd doneo je odluku da finansira 10 lokalnih socijalnih usluga, koje se finansiraju na nivou Grada, odnosno mogu da ih koriste korisnici sa teritorije svih

---

<sup>11</sup> Lokalni servisi podrške- uključivanje dece i odraslih sa invaliditetom u redovne aktivnosti lokalne zajednice, Inicijativa za inkluziju VelikiMali, Beograd 2011

<sup>12</sup> Republički zavod za socijalnu zaštitu, Baza podataka o lokalnim socijalnim uslugama, februar 2013

17 opština. Reč je o sledećih deset usluga: dnevni boravak za decu i mlađe sa smetnjama u razvoju; dnevni boravak za decu i mlađe sa telesnim invaliditetom; stanovanje uz podršku za mlađe koji se osamostaljuju; prihvatilište za decu i mlađe; pomoć i nega u kući za odrasle i starije; klub za starije; prihvatilište za odrasle i starije; SOS telefon za decu i mlađe; savetovalište za brak i porodicu i svratište.

Uz to, opštine u sastavu Grada Beograda donele su odluku o finansiranju pojedinih lokalnih socijalnih usluga, i to:

- Grocka - klub za starije
- Lazarevac - dnevni boravak za decu i mlađe sa smetnjama u razvoju; pomoć i nega u kući za odrasle i starije; klub za starije
- Palilula - dnevni boravak za decu i mlađe sa smetnjama u razvoju
- Savski Venac - pomoć i nega u kući za decu i mlađe sa invaliditetom; pomoć i nega u kući za odrasle i starije; personalna asistencija; savetovalište za brak i porodicu.

Gradska uprava Užica donela je odluku o finansiranju šest lokalnih socijalnih usluga i to: dnevni boravak za decu i mlađe sa smetnjama u razvoju, dnevni boravak za decu i mlađe sa telesnim invaliditetom; stanovanje uz podršku za mlađe koji se osamostaljuju; pomoć i nega u kući za odrasle i starije; savetovalište za brak i porodicu i socijalno stanovanje u zaštićenim uslovima.

Gradska uprava Leskovca donela je odluku o finansiranju 7 lokalnih socijalnih usluga: dnevni boravak za decu i mlađe sa smetnjama u razvoju; pomoć i nega u kući za odrasle i starije; klub za starije; personalna asistencija; prihvatilište za žene i decu žrtve porodičnog nasilja; SOS telefon za žrtve porodičnog nasilja; ostale dnevne usluge za odrasle i starije.

U Požarevcu lokalna samouprava je donela odluku o finansiranju tri lokalne socijalne usluge: dnevni boravak za decu i mlađe sa smetnjama u razvoju; klub za mlađe sa problemima u ponašanju; pomoć i nega u kući za odrasle i starije.

Gradska uprava Kikinde, na osnovu odluke o finansiranju, obezbedila je pružanje 4 lokalne socijalne usluge, i to: dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju; dnevni boravak za odrasle i starije; pomoć i nega u kući za odrasle i starije i prihvatna stanica.

Kada je zapošljavanje osoba sa invaliditetom u pitanju u ovih pet gradova, podaci Nacionalne službe za zapošljavanje pokazuju da je u 2012. godini na evidenciji bilo 6361 osoba sa invaliditetom, te da je u toku 2012. godine u ovih pet gradova zaposleno 2020 osoba sa invaliditetom. (tabele 1 i 2)

Tabela 1. Osobe sa invaliditetom na evidenciji NSZ -stanje na dan 31.12.2012 (izvor NSZ)

Filijale NSZ	Broj osoba sa invaliditetom
Filijala za grad Beograd	4,737
Filijala Kikinda	599
Filijala Leskovac	481
Filijala Požarevac	169
Filijala Užice	375

Tabela2. Pregled zapošljavanja osoba sa invaliditetom za period 01.01.2012-31.12.2012 (Izvor: NSZ)

Filijale NSZ	Broj osoba sa invaliditetom
Filijala za grad Beograd	1,203
Filijala Kikinda	382
Filijala Leskovac	203
Filijala Požarevac	40
Filijala Užice	192

Takođe, prema podacima Nacionalne službe za zapošljavanje, u 2012. godini u ovih pet gradova bilo je ukupno sedam javnih radova, a angažovano je 59 radnih asistenata (tabela 3)

Tabela 3. Broj javnih radova i angažovanih radnih asistenata u 2012. godini (Izvor NSZ)

Grad	Broj javnih radova	Broj angažovanih radnih asistenata
Beograd	4	44
Kikinda	1	10
Leskovac	1	2
Užice	1	3
Požarevac	-	-
Ukupno	7	59

## 1.2 Metodologija istraživanja

Analiza sprovedena u okviru ovog istraživanja oslanja se na dve različite metodologije prikupljanja podataka:

- Anketno istraživanje sprovedeno putem on line ankete na osnovu koje su identifikovane usluge u oblasti socijalne zaštite, pružaoci usluga, problemi sa kojima se oni suočavaju, kao i potrebe i potencijali za unapređenje postojećih i uspostavljanje novih usluga.
- Kvalitativno istraživanje sprovedeno metodom fokusiranih grupnih diskusija sa svim relevantnim akterima u pet gradova, kako bi se dobila preciznija slika o trenutnom stanju i potencijalnim, ne samo kada je reč o lokalnim uslugama socijalne zastite, već i uslugama podrške za osobe sa invaliditetom u oblasti zapošljavanja i obrazovanja.

U prvoj fazi, prilikom identifikovanja usluga i pružalaca usluga socijalne zaštite fokus nije bio samo na uslugama koje su namenjene isključivo osobama sa invaliditetom, kao sto su npr. dnevni boravci za decu i mlađe sa smetnjama u razvoju ili pomoći u kući za decu sa invaliditetom, već na svim uslugama socijalne zaštite u zajednici. Pretpostavka je bila da osobe sa invaliditetom mogu da koriste mnogo širi spektar lokalnih usluga socijalne zaštite od onih koje su namenjene isključivo njima.

Klasifikacija lokalnih socijalnih usluga preuzeta je iz Baze podataka o lokalnim socijalnim uslugama Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu. Ova Baza nudi podatke o institucionalizovanim uslugama socijalne zaštite tj. uslugama za koje su lokalne samouprave donele odluku o finansiranju, čime usluge stiču preduslov održivosti.

Pored usluga koje su na budžetu lokalnih samouprava, dodatno nas je interesovalo: koliko je usluga finansirano iz nekih drugih izvora, bilo projektno, donacijama ili pak participacijom korisnika; kakvi su uslovi i kapaciteti za pružanje usluga; da li postoji potreba za unapređenjem kvaliteta usluga; problemi, teskoće i prepreke sa kojima se suočavaju pružaoci usluga socijalne zaštite, kao i kakve su potrebe i potencijali za uspostavljanjem novih usluga socijalne zaštite na lokalnom nivou.

U skladu sa navedenim zadacima, upitnik za on line anketu je oblikovan tako da sadrži dva dela: prvi je namenjen trenutnim pružaocima lokalnih socijalnih usluga, dok je drugi deo upitnika namenjen udruženjima/institucijama koji su zainteresovani da u budućnosti budu novi pružaoci usluga.

**On line anketa** je krajem februara 2013. godine upućena na 140 adresa udruženja građana i institucija koji su vec pružaoci lokalnih socijalnih usluga, kao i na adrese organizacija koji trenutno ne pružaju, ali koji bi u perspektivi mogli da budu pružaoci usluga. Udruženja građana i institucije su odabrane iz Baze podataka o lokalnim socijalnim uslugama Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu i

iz baze podataka udruženja građana koju ima Forum mladih sa invaliditetom. Takođe, anketa je bila postavljena i na sajтовима Forum-a mladih sa invaliditetom i svih partnera na projektu, kao i na sajtu donatora. On line anketu je popunilo 59 udruženja i institucija, od toga 38 udruženja/institucija koja trenutno pružaju neku od lokalnih usluga socijalne zaštite i 21 udruženje kao potencijalni pružaoci usluga.

Nalazi anketnog istraživanja prikazani su u drugom delu publikacije.

**Fokus grupne diskusije** - U cilju dubljeg sagledavanja trenutnog stanja, specifičnih uslova, problema i izazova sa kojima se lokalne zajednice suočavaju prilikom organizovanja, uspostavljanja i pružanja, kako lokalnih usluga iz oblasti socijalne zaštite, tako i usluga iz oblasti zapošljavanja i obrazovanja, a koje su prevashodno namenjene osobama sa invaliditetom, u periodu mart-april 2013. godine organizovano je 5 fokus grupnih diskusija. Učesnici su bili svi relevantni akteri iz ove tri oblasti - predstavnici organizacija osoba sa invaliditetom koje pružaju lokalne socijalne usluge, predstavnici institucija iz oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja, predstavnici lokalne samouprave, kao i osobe sa invaliditetom koje koriste neki od servisa podrške.

Nalazi sa fokus grupnih diskusija prikazani su u trećem delu ove publikacije.

# 2

## Rezultati anketnog istraživanja o lokalnim socijalnim uslugama i pružaocima usluga - stanje i potencijali

U prvom delu ovog poglavlja dat je prikaz najvažnijih nalaza o trenutnim pružaocima lokalnih socijalnih usluga i uslugama koje pružaju. Pažnja je usmerena na nekoliko aspekata: uslove i kapacitete za pružanje usluga; način finansiranja, probleme i teškoće sa kojima se suočavaju pružaoci usluga i kontinuitet u pružanju lokalnih socijalnih usluga.

U drugom delu dat je prikaz najvažnijih nalaza o potrebama i potencijalima za pružanjem novih usluga. Potrebe i potencijale smo posmatrali iz dva ugla:

- organizacija/institucija koje su trenutni pružaoci usluga
- organizacija/institucija koje nisu pružaoci usluga, ali koje su zainteresovane i imaju potencijal da u budućnosti budu novi pružaoci lokalnih socijalnih usluga.

Navedeni aspekti su prikazani na osnovu podataka dobijenih anketnim istraživanjem.

U anketnom istraživanju je učestvovalo 59 organizacija/institucija koje su trenutni i potencijalni pružaoci lokalnih socijalnih usluga.

Od 59 organizacija koje su popunile anketu većina njih, 73% pripada civilnom sektorу (grafikon 1). Sve veće uključivanje civilnog sektora u oblast pružanja usluga socijalne zaštite deo je procesa decentralizacije i promena koje se dešavaju u oblasti socijalne zaštite. Organizacije civilnog društva su i Zakonom o socijalnoj zaštiti prepoznate kao pružaoci socijalnih usluga, ali i kao akteri koji mogu značajno da utiču na strukturu ponude usluga u lokalnim zajednicama u kojima deluju.

Grafikon 1.



Lokalne socijalne usluge pruža 38 organizacija ili 64% u odnosu na ukupan broj svih organizacija koje su učestvovalo u istraživanju. Ovih 38 organizacija trenutno pruža 54 lokalne socijalne usluge u Beogradu, Leskovcu, Užicu, Kikindi i Požarevcu.

## 2.1 O pružaocima lokalnih socijalnih usluga i uslugama koje pružaju

Da ponovimo: Za potrebe ovog istraživanja klasifikacija lokalnih socijalnih usluga preuzeta je iz Baze podataka o lokalnim socijalnim uslugama Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu. Reč je o sledećim uslugama: Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju; Klub za mlade u procesu osamostaljivanja; Pomoći i nega u kući za decu sa invaliditetom; SOS telefon za žrtve porodičnog nasilja; Klub za starije; Predah usluga za decu sa invaliditetom i njihove porodice; Klub za mlade sa problemima u ponašanju; Stanovanje uz podršku za osobe sa invaliditetom i starije osobe; Dnevni boravak za odrasle i starije; Prihvatalište za

odrasle i starije; Personalna asistencija; SOS telefon za decu i mlađe; Prihvatilište za decu i mlađe; Svratište; Dnevni boravak za decu i mlađe sa telesnim invaliditetom; SOS telefon za žrtve trgovine ljudima<sup>13</sup>. Iako su u fokusu ovog istraživanja bile usluge podrške za osobe sa invaliditetom, ovakva klasifikacija svih lokalnih socijalnih usluga je pomogla da sagledamo u kojoj meri osobe sa invaliditetom koriste i druge lokalne socijalne usluge, a ne samo one namenjene njima.

Rezultati istraživanja pokazuju da je dnevni boravak za decu i mlađe sa smetnjama u razvoju najzastupljenija lokalna socijalna usluga. Od ukupnog broja pružalaca usluga koji su učestvovali u istraživanju, 31,6 % njih trenutno pruža ovu uslugu. Ovo je veoma važno budući da su dnevni boravci dugo godina unazad bili deficitarna usluga kod nas. Međutim, to i dalje ne znači da je broj ovih usluga dovoljan i da zadovoljava potrebe dece sa smetnjama u razvoju i njihovih porodica kako u pogledu kvantiteta, tako i u pogledu i kvaliteta. Budući da su dnevni boravci/centri važna usluga socijalne zaštite, veći akcenat treba da bude na obezbeđivanju aktivnosti koje su bazirane na pojedinačnim potrebama dece i mlađih sa smetnjama u razvoju i sticanju veština za neko zanimanje. Nadogradnja postojećeg obrazovanja je takođe značajna kako bi osobe sa invaliditetom bile što samostalnije i uključenije u zajednice u kojima žive.

U nastavku teksta je dat prikaz pružalaca lokalnih socijalnih usluga i usluga koje oni pružaju u pet gradova u kojima je istraživanje sprovedeno (tabele 4-8)

---

<sup>13</sup> U uputniku je ostavljena mogućnost da pružaoci upišu i druge usluge koje nisu u ovoj klasifikaciji.

**Tabela 4. Požarevac -Pružaoci lokalnih socijalnih usluga i usluge koje pružaju**

Pružaoci lokalnih socijalnih usluga	Usluge
Udruženje građana Šansa	Klub za mlade sa problemima u ponašanju
Centar za dnevni boravak dece i omladine ometene u razvoju	Dnevni boravak za decu i mlađe sa smetnjama u razvoju
Društvo za cerebralnu i dečiju paralizu Požarevac	Pomoć i nega u kući za decu sa invaliditetom
	Predah usluga za decu sa invaliditetom i njihove porodice
	Klub za mlade sa problemima u ponašanju
Udruženje Roma Braničevskog okruga	Klub za starije
Crveni krst Požarevac	Pomoć i nega u kući za decu sa invaliditetom
Međuopštinsko udruženje gluvih i nagnluvih	Klub za starije
	Prevodilacki servis za osobe sa oštećenjem sluha
Društvo cerebralne i dečije paralize	Klub za mlade u procesu osamostaljivanja

**Tabela 5. Kikinda - Pružaoci lokalnih socijalnih usluga i usluge koje pružaju**

Pružaoci lokalnih socijalnih usluga	Usluge
Gerontološki centar Kikinda	Klub za starije
	Stanovanje uz podršku za osobe sa invaliditetom i starije osobe
Centar za socijalni rad Kikinda	Pomoć i nega u kući za decu sa invaliditetom
Centar za podršku ženama	Savetovalište i SOS telefon za žrtve porodičnog nasilja
Crveni krst Kikinda	Savetovalište za brak i porodicu
Društvo invalidske pomoći i solidarnosti	Druge usluge <sup>14</sup>

<sup>14</sup> Za organizacije koje pružaju usluge koje nisu bile u klasifikaciji ostavljena je mogućnost da selektuju opciju drugo i da pored upišu naziv usluge koju pružaju. Međutim, pojedine organizacije nisu upisivale naziv usluge i iz tog razloga nismo u mogućnosti da navedemo o kojim uslugama je reč.

**Tabela 6. Užice - Pružaoci lokalnih socijalnih usluga i usluge koje pružaju**

Pružaoci lokalnih socijalnih usluga	Usluge
Udruženje građana Zlatiborski krug	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju
Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju
Udruženje invalida cerebralne i dečije paralize	Druge usluge

**Tabela 7. Leskovac -Pružaoci lokalnih socijalnih usluga i usluge koje pružaju**

Pružaoci lokalnih socijalnih usluga	Usluge
Udruženje za pomoc MNRO Leskovac	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju
MS udruženje jablaničkog okruga	Klub za mlade u procesu osamostaljivanja
	Dnevni boravak za odrasle i starije
Ustanova za odrasle i starije "Leskovac"	Klub za starije
	Stanovanje uz podršku za osobe sa invaliditetom i starije osobe

**Tabela 8. Beograd - Pružaoci lokalnih socijalnih usluga i usluge koje pružaju**

Pružaoci lokalnih socijalnih usluga	Usluge
Centar za integraciju mlađih	Svrtište
Centar za socijalno preventivne aktivnosti GRIG	Klub za mlade u procesu osamostaljivanja
"Iz Kruga- Beograd"	Prihvatilište za odrasle i starije
	SOS telefon

Pružaoci lokalnih socijalnih usluga	Usluge
Sportsko udruženje osoba sa invaliditetom "Vožd"	Druge usluge
Klub osoba sa invaliditetom "Pobednici"	Predah usluga za decu sa invaliditetom i njihove porodice
Centar za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine ometene u razvoju	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju Dnevni boravak za odrasle i starije
Udruženje građana Samohrane majke	Pomoć i nega u kući za decu sa invaliditetom Klub za mlade u procesu osamostaljivanja SOS telefon za decu i mlade Klub za starije SOS telefon za zrtve porodičnog nasilja
Savez za cerebralnu i dečiju paralizu	Dnevni boravak za decu i mlade sa telesnim invaliditetom Pomoć i nega u kući za decu sa invaliditetom Predah usluga za decu sa invaliditetom i njihove porodice
Udruženje građana "Poverenje"	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju
Zavod za vaspitanje dece i omladine- Prihvatilište i prihvatna stanica	Prihvatilište za decu i mlade
Dobrotvorna Fondacija Srpske Pravoslavne Crkve Čovekoljublje	Pomoć i nega u kući za decu sa invaliditetom Klub za mlade sa problemima u ponašanju Klub za mlade u procesu osamostaljivanja
Autonomni ženski centar	SOS telefon
Centar za zaštitu odočadi, dece i omladine	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju
Udruženje za podršku osobama ometenim u razvoju "Naša kuća"	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju

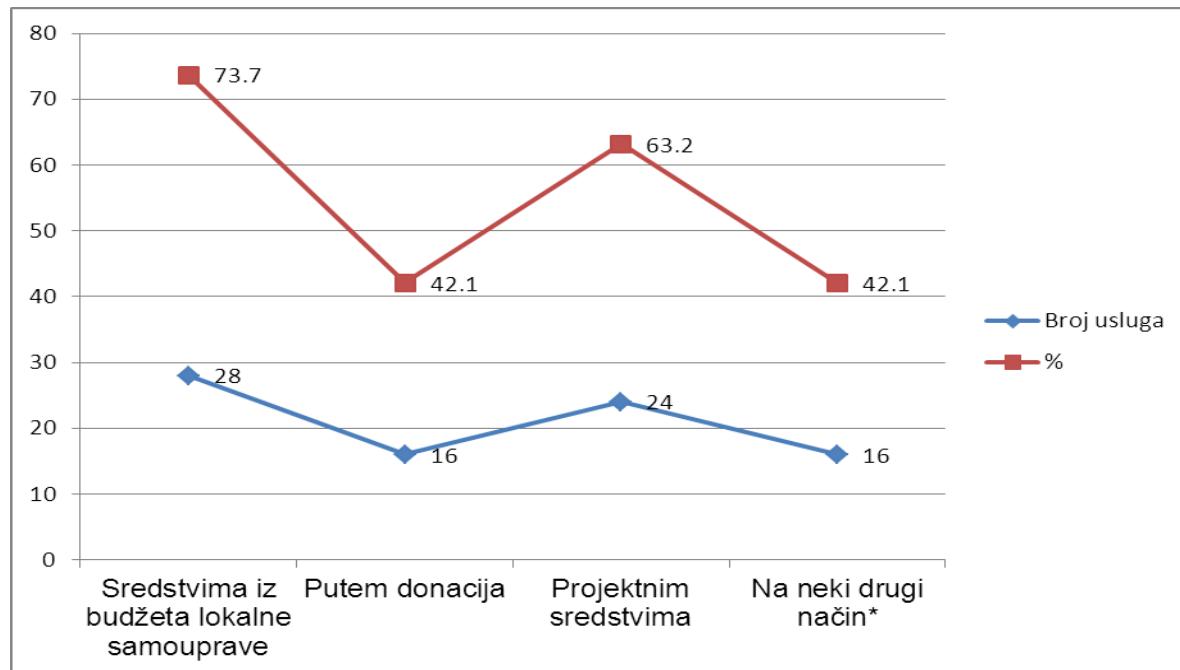
Pružaoci lokalnih socijalnih usluga	Usluge
Dnevni boravak za decu i omladinu sa posebnim potrebama	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju
Centar za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine ometene u razvoju Beograd u Lazarevcu	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju
Stacionar za decu i omladinu sa autizmom	Druge usluge <sup>15</sup>
StudiOn	Savetovalište za brak i porodicu
Dnevni boravak za decu i omladinu ometenu u razvoju Stari grad	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju
Centar za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine ometene razvoju Rakovica	Dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju

<sup>15</sup> Isto

## 2.1.1 Finansiranje usluga, problemi i kontinuitet u pružanju usluga

Imajući u vidu da su pojedine organizacije navodile više izvora finansiranja, rezultati istraživanja pokazuju da je najveći broj usluga finansiran sredstvima iz budžeta lokalnih samouprava, što može da predstavlja dobar mehanizam njihove održivosti. Međutim, ta sredstva često nisu dovoljna, pa pružaoci usluga koriste i druge izvore finansiranja kako bi obezbedili funkcionisanje usluga (grafikon 2.)

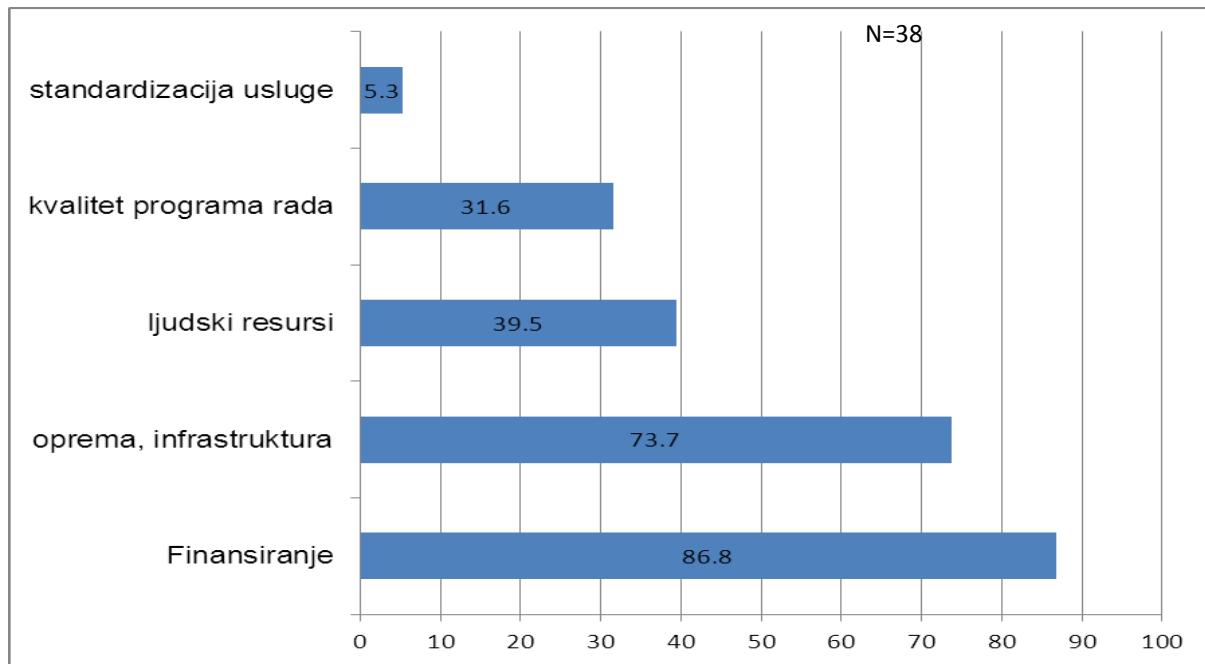
Grafikon 2. Način finansiranja usluga



\*participacijom roditelja, sredstvima MNRZS- programske aktivnosti...

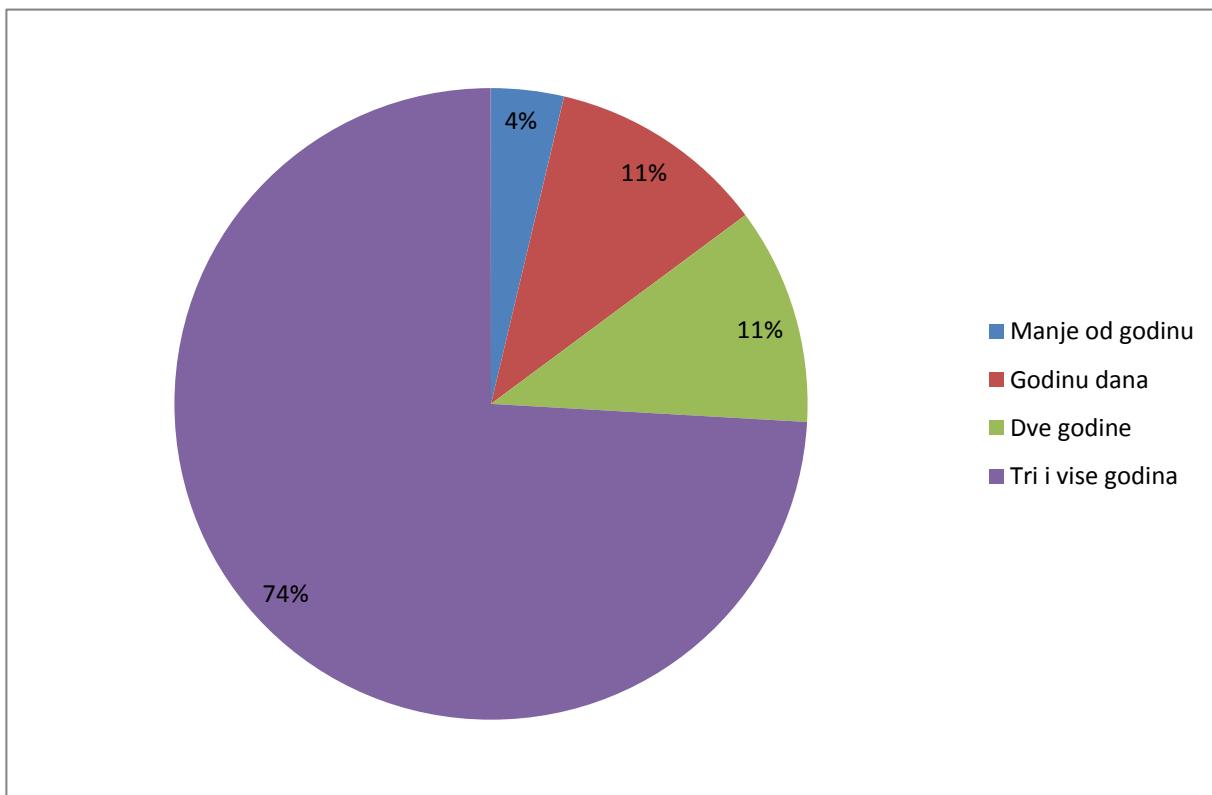
Finansiranje usluga je, inače, oblast u kojoj pružaoci usluga imaju najviše problema. Većina njih je suočena sa kratkoročnom perspektivom garantovanog finansiranja, bez obzira na trenutni izvor finansiranja. Pored toga, pružaoci ističu da je za kvalitetnije usluge potebno da raspolažu boljom opremom i infrastrukturom (grafikon 3.)

Grafikon 3. Oblasti u kojima postoji potreba za unapređenjem kvaliteta usluga



Bez obzira na probleme sa kojima se suočavaju, postoji određeni kontinuitet u pružanju lokalnih socijalnih usluga. Naime, 74% usluga se pruža tri i više godina, 11% dve godine, a samo 4% manje od godinu dana (grafikon 4)

Grafikon 4. Dužina pružanja usluga



## 2.1.2 Uslovi i kapaciteti za pružanje usluga

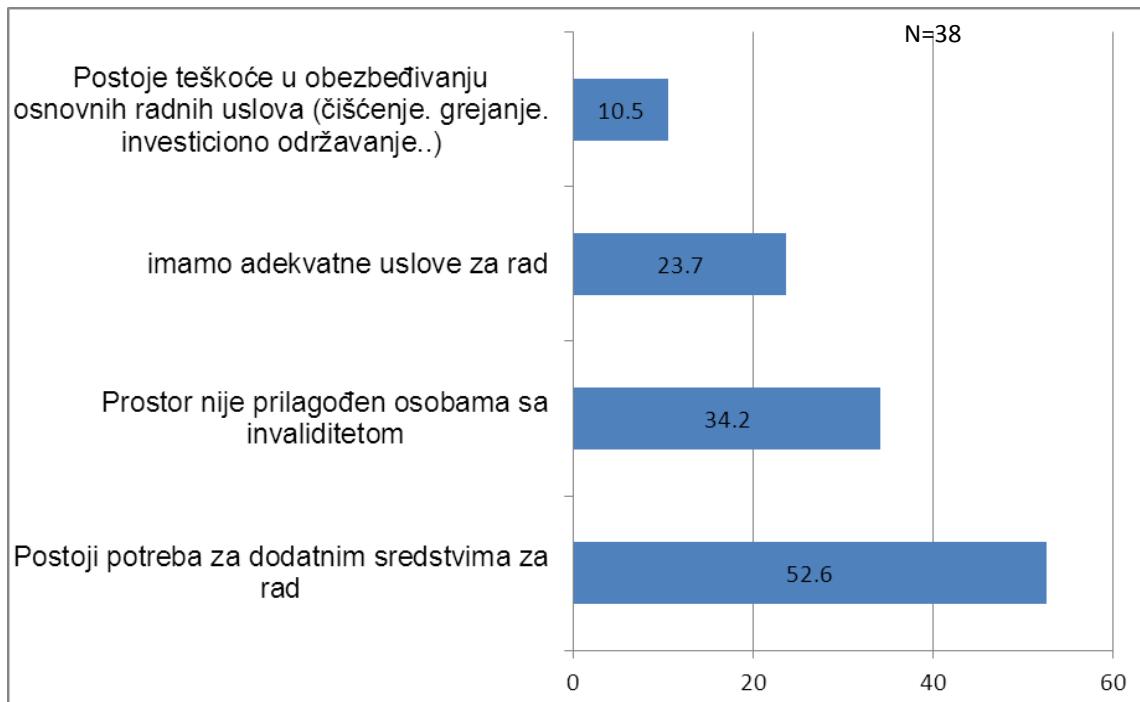
U okviru uslova i kapaciteta za pružanje usluga, izdvojili smo pojedine aspekte koji se odnose na opremu i prostor u kojem se pružaju usluge, pristupačnost, ljudske resurse i potrebe za stručnim usavršavanjem zaposlenih i angažovanih u pružanju usluga.

Na pitanje da li su prostor i oprema u kojem pružaju uslugu/usluge socijalne zaštite adekvatni potrebama zaposlenih i ciljnih grupa većina pružalaca usluga, (52,6%) ističe da imaju potrebu za dodatnim sredstvima za rad, dok samo 23,7% kaže da su uslovi rada adekvatni potrebama i korisnika i zaposlenih. Kod 10 % pružalaca usluga postoji teskoća u obezbeđivanju osnovnih radnih uslova kao sto su čišćenje, grejanje, investiciono održavanje, a zabrinjavajuće je što 34, 2% pružalaca usluga nema prostor koji je prilagođen osobama sa invaliditetom (grafikon 5). Ovo je otežavajuća okolnost, ne samo zbog činjenice da čak 94, 7% pružalaca usluga koji su učestvovali u ovom istraživanju ima korisnike sa nekim tipom invaliditeta i što je fizička odnosno arhitektonska pristupačnost jedan od osnovnih principa lokalnih servisa podrške, već i zbog činjenice da u budućnosti, ukoliko ne zadovolje ovaj i mnoge druge strukturne i funkcionalne standarde, neće moći da budu pružaoci usluga. Naime, Zakon o socijalnoj zaštiti propisuje licenciranje organizacija za pružanje usluga u oblasti socijalne zaštite, a pravo na licencu za pružanje usluge ima organizacija socijalne zaštite koja je registrovana u skladu sa zakonom i koja ispunjava standarde za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence. Standardi se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite i najmanje dve godine u pružanju usluge socijalne zaštite<sup>16</sup>. Dakle, pred pružaocima usluga su veliki izazovi u budućnosti, ne samo kada je pristupačnost u pitanju, već i mnogi drugi uslovi koje će morati da ispune.

---

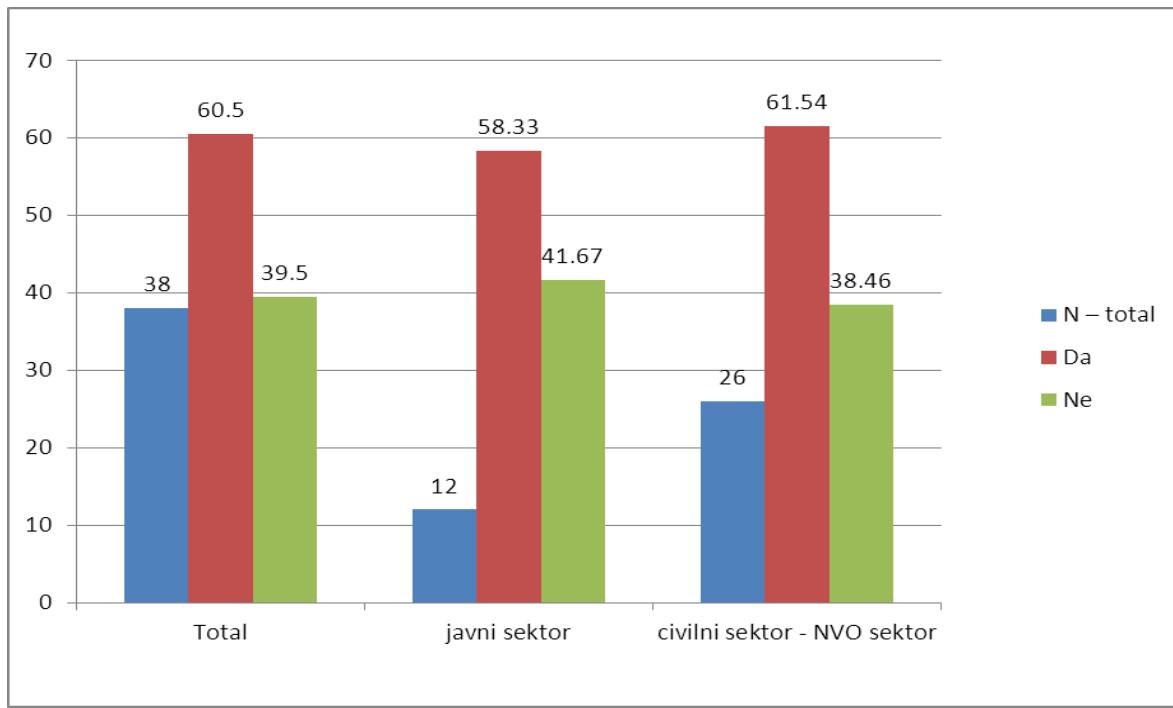
<sup>16</sup> Član 179. Zakona o socijalnoj zaštiti.

Grafikon 5. Uslovi za pružanje usluga



Čak 60,5% pružalaca usluga ima potrebu za dodatnim angažovanjem još radnika prilikom realizacije usluga koje pružaju (grafikon 6). Kada posmatramo rezultate po sektorima, vidimo da u javnom sektoru, od 12 organizacija koje su dale odgovor, 58,33% ima potrebu za dodatim angažovanjem radnika. S druge strane, u civilnom sektoru postoji neznatno veća potreba za dodatnim angažovanjem radnika (grafikon 6).

Grafikon 6. Potreba za dodatnim angažovanjem radnika



Od stručnih profila najpotrebniji su medicinski radnici, defektolozi, psiholozi i socijalni radnici. Velika potreba za medicinskim radnicima i defektolozima ukazuje, između ostalog, da je medicinski pristup u radu pružalaca lokalnih socijalnih usluga i dalje veoma izražen.

Trenutno zaposleni i angažovani radnici u 84% organizacija koje pružaju neku od usluga socijalne zaštite imaju potrebu za stručnim usavršavanjem i obukama. Najveća potreba je upravo za obukama iz oblasti unapređenja usluga, kvaliteta i standardizacije usluga. Ovo je razumljivo jer, bez zajedničkog razumevanja o tome šta su standardi, zašto su važni i kako se primenjuju u praksi, kvalitet usluga

se ne može ostvariti. Pojam standarda je neraskidivo vezan sa pojmom kvaliteta. Kvalitet se najčešće ne može dostići bez stabilnog i doslednog poštovanja standarda, međutim, on i dalje izostaje ukoliko usluge ne ispunjavaju svoju namenu tj. ukoliko ne donose željene promene u životu korisnika u odgovarajućem vremenskom okviru. Ukoliko usluge daju očekivane rezultate u određenom kontekstu, onda se može reći da standardi funkcionišu.

Pored ove oblasti, postoji velika potreba i za stručnim usavršavanjem zaposlenih iz oblasti zaštite dece i mlađih, kao i za obukama lobiranja i ostvarivanja dodatnih finansijskih sredstava potrebnih za bolje funkcionisanje usluga.

## **2.2 Potrebe i potencijali za pružanjem novih lokalnih socijalnih usluga**

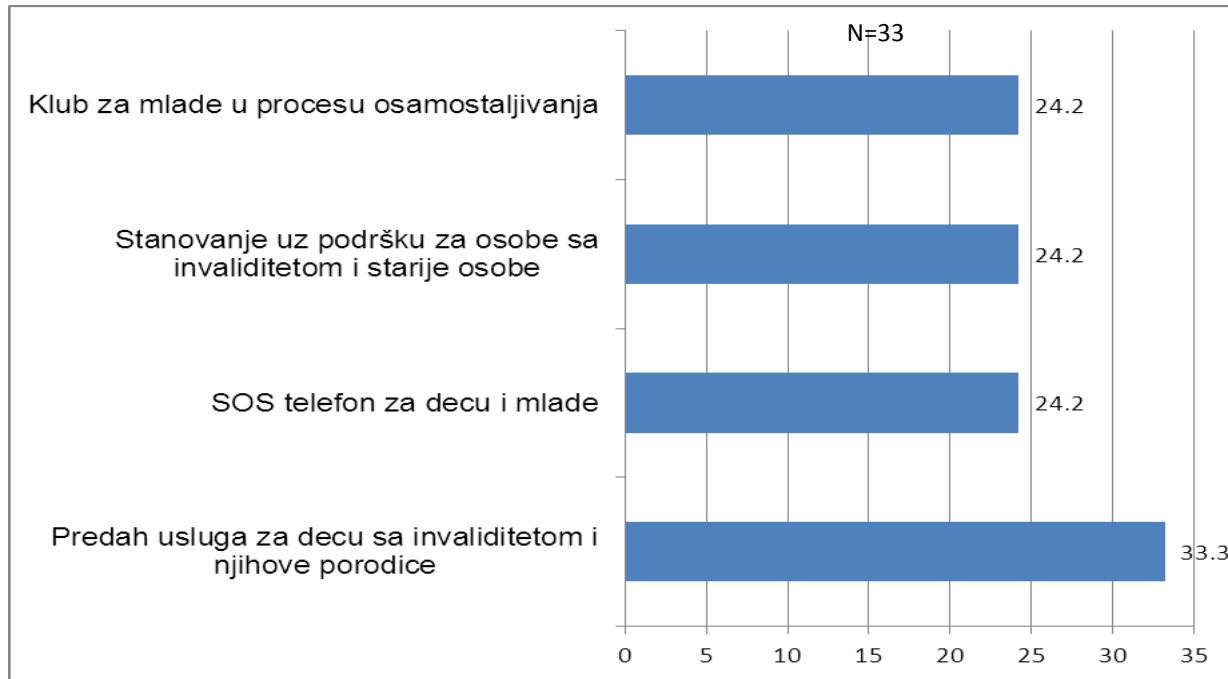
Od ukupnog broja organizacija/institucija koje su učestvovale u istraživanju, 94,2% ističe da postoji izrazita potreba za još pružalaca lokalnih socijalnih usluga, pre svega usluga za osobe sa invaliditetom. Prema informacijama kojima raspolažu, nešto više od polovine njih (51,6%) ne može da proceni koliko je trenutno pružalaca lokalnih socijalnih usluga za osobe sa invaliditetom u njihovim lokalnim zajednicama.

### **Potencijal za pružanje novih usluga kod trenutnih pružalaca usluga**

Na pitanje da li su zainteresovani da u perspektivi pružaju druge lokalne socijalne usluge osim onih koje trenutno pružaju, 86,8% pružalaca usluga je dalo potvrđan odgovor.

Najveća zainteresovanost je za: predah uslugu za decu sa invaliditetom i njihove porodice; stanovanje uz podršku za osobe sa invaliditetom i starije osobe; klub za mlade u procesu osamostaljivanja; SOS telefon za decu i mlade i personalnu asistenciju. (grafikon 7)

Grafikon 7. Usluge za koje su najviše zainteresovani trenutni pružaoci usluga (više odgovora)



**Potencijal za pružanje novih usluga kod zainteresovanih da u perspektivi budu novi pružaoci usluga**

Među organizacijama/institucijama koje ne pružaju lokalne socijalne usluge, ali su zainteresovani da ih ubuduće pružaju, najveće interesovanje je za usluge personalne asistencije, klub za mlade u procesu osamostaljivanja, predah uslugu za decu sa invaliditetom i njihove porodice i usluge SOS telefon za decu i mlade (grafikon 8)

Grafikon 8. Usluge za koje su najviše zainteresovani potencijalni pružaoci usluga (više odgovora)



Da bi se ove usluge realizovale, organizacijama su najviše potrebna finansijska sredstva, više edukacija i stručnih saradnika, kao i više projekata koji bi podržali razvoj ovih usluga.

Među organizacijama koje su zainteresovane da budu novi pružaoci, njih pet je u protekle tri godine vec pružalo neke od gore pomenutih lokalnih socijalnih usluga. Završetak projekata je bio glavni razlog prestanka pružanja usluga. Budući da ove organizacije već imaju pomenuto iskustva, uz adekvatnu podršku i osnaživanje, imaju i veliki potencijal da se u budućnosti pojave kao novi pružaoci lokalnih socijalnih usluga.

# 3

## Fokus grupni razgovori - Stavovi i mišljenja relevantih aktera iz oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja o servisima podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnim zajednicama

U periodu mart-april organizovano je pet fokus grupe u Beogradu, Kikindi, Požarevcu, Užicu i Leskovcu. U svakom gradu organizovana je po jedna fokus grupa u cilju dubljeg sagledavanja trenutnog stanja, specifičnih uslova, problema i izazova sa kojima se lokalne zajednice suočavaju prilikom organizovanja, uspostavljanja i pružanja kako lokalnih usluga iz oblasti socijalne zaštite, tako i usluga iz oblasti zapošljavanja i obrazovanja, a koje su prevashodno namenjene osobama sa invaliditetom. Učesnici su bili relevantni akteri na lokalnom nivou:

- Predstavnici organizacija/institucija iz oblasti socijalne zaštite (organizacije osoba sa invaliditetom i druge organizacije civilnog društva koje su trenutni ili potencijalni pružaoci usluga; centri za socijalni rad; gerontoloski centri..)
- Predstavnici iz oblasti zapošljavanja (Nacionalna služba za zapošljavanje i filijale NSZ u ovim gradovima; preduzeća za zapošljavanje osoba sa invaliditetom...)
- Predstavnici iz oblasti obrazovanja (direktori, psiholozi, pedagozi, defektolozi i drugi zaposleni u redovnim osnovnim i srednjim školama i specijalnim školama)
- Predstavnici lokalnih samouprava
- Korisnici servisa podrške za osobe sa invaliditetom

### **3.1 Problemi i teškoće u uspostavljanju i sprovođenju servisa podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnim zajednicama**

U okviru ove teme najpre će biti izneto mišljenje učesnika fokus grupnih razgovora o zajedničkim problemima i teškoćama sa kojima se suočavaju u sve tri oblasti, a potom će biti izneti i dodatni problemi za svaku pojedinačnu oblast.

Postojanje lokalnih servisa podrške za osobe sa invaliditetom je preduslov uspešnom društvenom uključivanju osoba sa invaliditetom tj. preduslov poboljšanja kvaliteta života, zadovoljavanja potreba i najvećeg mogućeg razvoja potencijala osoba sa invaliditetom za život u zajednici. Spektar ovih usluga u lokalnim zajednicama se postepeno uvećava, ali još uvek postoje brojni problemi.

*„Kako je ranije bilo sada je dobro. Koliko smo usluga imali pre petnaest godina, a koliko sad, to je nebo i zemlja, ali mora još da se radi, još postoje mnogi problemi“*  
(Predstavnik organizacije osoba sa invaliditetom iz Leskovca)

Kada su u pitanju servisi podrške za osobe sa invaliditetom u oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja, učesnici fokus grupnih razgovora ističu nekoliko problema koji su zajednički za sve tri oblasti:

**a) Nedostatak, odnosno nedovoljna finansijska sredstva za kvalitetnije sprovođenje postojećih i uspostavljanje novih usluga**

*„Potrebno je izdvojiti više sredstava za usluge na lokalnom nivou. Ne samo ovde, nego u celoj Srbiji. U Užicu se oko 2,7% od celog budžeta izdvaja za socijalnu politiku. Svi lokalni budžeti za socijalnu politiku su negde na kraju, o njima se ne razmišlja mnogo i na tom poslu treba mnogo raditi sa donosiocima odluka, da se opredeli više sredstava“*

(Predstavnik organizacije osoba sa invaliditetom iz Užica)

*„Mi se finansiramo iz budžeta i sredstva su tu veoma ograničena. Za 2012. godinu smo samo za pet lica uspeli da dobijemo obuku za vođenje poslovnih knjiga. Na nivou cele filijale, to je veoma mali broj lica“*

(Predstavnica NSZ filijala u Požarevcu)

*„Finansijska sredstva dobijamo od Ministarstva rada i socijalne politike preko Saveza kroz programske aktivnosti I ta su sredstva na mesečnom nivou, 15000 dinara neto po tumaču. 15000 dinara je malo, to je samo stimulans da ti tumači ostanu gde su i da nekako zapravo tinja taj servis u gradu, da bi se promovisala usluga i znakovni jezik. Znakovni jezik još uvek nije zakonski prepoznat i priznat i samim tim nije ni profesija tumača za znakovni jezik. Jako su mala sredstva koja se odvajaju I smatramo da su lokalne vlasti zapravo te koje bi trebalo da obezbede tumače.“*

(Predstavnica prevodilačkog servisa za znakovni jezik Beograd)

b) **Fizička, odnosno arhitektonska i komunikacijska nepristupačnost sa kojom se suočavaju osobe sa invaliditetom prilikom korišćenja pojedinih usluga**

*„Škola mora da se adaptira i prilagodi deci koja su korisnici kolica. Mi već dugo vodimo borbu za pristupačnost objekata, svi imaju sluha, ali ne čuju. A treba samo malo dobre volje. Zakon je odavno usvojen, ali ne poštuje se“*

(Predstavnica osnovne škole iz Požarevca)

*„Velike su arhitektonske barijere svuda. Jedan podsticajan program je program finansijskih sredstava koji se tiču opremanja radnog mesta, opremanja prostora u kojem osoba sa invaliditetom treba da radi i, u tom smislu, svake godine objavljujemo javni poziv za prilagođavanje gde obezbeđujemo određena finansijska sredstva za opremanje tog radnog mesta ili sredstava za rad u zavisnosti od vrste invaliditeta. Prošle godine je bilo aktuelno sedam javnih poziva gde su osobe sa invaliditetom imale prednost. Ono sto je suština, svi znamo, to je da moramo da radimo na otklanjanju tih arhitektonskih, komunikacionih barijera, a problem lične asistencije je veoma prisutan i neophodan uopšte u procesu kako radne, tako i socijalne i obrazovne integracije. Sve faze treba da se prođu I da osoba bude u mogućnosti da svoj posao ravnopravno obavlja sa drugim, ali moramo stvoriti svi zajedničke preuslove.“*

(Predstavnica NSZ filijala Beograd)

*“Problem pristupačnosti gluvih I nagluvih je veliki problem koji treba medijski da se propovadi. Da se pokaže, kao što je pristupačnost za telesno invalidna lica i za slepe*

*i slabovide osobe obaranje ivičnjaka ili obeležavanje, tako je i ovo jedan bitan problem. Ja znam da slepa i slabovida lica imaju jednom mesečno termin kada se na RTSu daje film koji je govorom podržan, tako da se i gluvinim osobama moraju, na primer, omogući prevodi filmova koji su na srpskom jeziku na znakovni govor. Zatim, treba medijski propratiti šta znači za gluvu i nagluvu osobu pozivanje hitne pomoći. Da bi se nešto postiglo, mi treba da se ujedinimo, nevezano za vrstu hendikepa koju posedujemo, već šta je opšti interes za sve.”*

(Predstavnik organizacije osoba sa invaliditetom Beograd)

c) Nedovoljna informisanost osoba sa invaliditetom o uslugama i sadržaju usluga koje su im dostupne u lokalnim zajednicama

*„Stoji da arhitektonske barijere sputavaju, ali to nije jedini problem. Neinformisanost je još veći problem. I dalje se mi zatvaramo, samo kuća, meni je najlepše u kući... Mislim da mi, kao organizacije osoba sa invaliditetom, treba više da poradimo na informisanosti članova šta koja usluga znači, zašto bi bilo dobro da je koriste.“*

(Predstavnica organizacije osoba sa invaliditetom iz Leskovca)

*“Treba raditi na informisanosti kod zapošljavanja. Tu je različito raspoloženje, informisanost je jako važna, jer organizacija iz svog sedišta treba da nađe načina da informiše sve svoje članove o mogućnostima. Njima bi to trebalo predočiti iz više aspekata da bi shvatili u čemu je značaj toga, ljudi najčešće idu linijom manjeg otpora... Mi smo na tu temu organizovali dva programa i naše nezaposlene članove edukovali kako se piše cv, kako se traži posao, ali smo im i omogućili par kontakata sa potencijalnim poslodavcima, jer ima nekoliko mesta u našoj sredini gde bi konkretno osobe oštećenog vida mogle da rade uz pomoć novih tehnologija i uz svoje obrazovanje.”*

(Predstavnik organizacije organizacije osoba sa invaliditetom iz Kikinde)

**U oblasti socijalne zaštite** su, i putem anketnog istraživanja, identifikovani neki od gore navedenih problema. Kroz fokus grupne razgovore identifikovano je još nekoliko dodatnih problema u ovoj oblasti.

Predstavnici svih sistema ističu problem nedostatka evidencije o osobama sa invaliditetom, a time i nemogućnost sagledavanja njihovih potreba i realnog planiranja usluga. Lokalne samouprave uglavnom ne raspolažu podacima o tome koje su usluge potrebne, niti postoje baze podataka o potencijalnim korisnicima usluga, kao ni detaljno ispitane potrebe.

*„Nedostaju evidencije o osobama sa invaliditetom. Bitno je uraditi procene potreba, da se napravi jedna baza podataka, da je ona dostupna i da se zna koliko je potencijalnih korisnika za pojedine usluge. Kada imamo relevantne podatke, može da se pravi socijalna usluga, znači, treba prvo da znamo kolike su potrebe za nekom uslugom. Svi imaju posebne podatke i procedure...udruženja svoje, grad svoje, a najbolje bi bilo kada bi sve bilo na jednom mestu i kada bi svi zajedno radili na tome. Kao što Nacionalna služba ima podatke koliko je nezaposlenih osoba sa invaliditetom, koje su struke, šta je sve potrebno, tako i za ove usluge treba da se napravi baza podataka, da se zna ko su ti ljudi, koje vrste invaliditeta imaju, šta im je potrebno“*

(Predstavnik organizacije organizacije osoba sa invaliditetom iz Užica)

**U oblasti zapošljavanja** - učesnici fokus grupe su istakli da, i pored toga što su povećane šanse za zapošljajanje osoba sa invaliditetom (npr.kroz javne radove), još uvek postoji problem koji je uslovljen niskim stepenom obrazovanja osoba sa invaliditetom i nedovoljnim korišćenjem programa za prekvalifikaciju ili dokvalifikaciju. Nezainteresovanost poslodavaca da zapošljavaju osobe sa invaliditetom je još jedan veliki problem sa kojima su suočeni:

*„Problem sa kojim se mi suočavamo jeste loša obrazovna struktura osoba sa invaliditetom. Uglavnom su to lica II i III stepena stručne spreme tako da je to neka prepreka koja postoji, a opet sa druge strane, postoje i predrosude kod poslodavaca bez obzira na to što mi nudimo i određene subvencije i stimulacije“*

(Predstavnica NSZ filijala u Užicu)

„Iz razgovora sa našim članstvom, mišljenja samo da treba da postoji veća mogućnost doškolovanja i da se osobe sa invaliditetom sposobne za druga zanimanja.“

(Predstavnica organizacije osoba sa invaliditetom Leskovac)

„Nažalost, poslodavci pretežno nisu raspoloženi da zapošljavaju osobe sa invaliditetom. Čak ni privatni sektor, gde mi kroz subvencionisano zapošljavanje možemo da im refundiramo 12 meseci zaradu za osobu sa invaliditetom, ni za to nisu toliko zainteresovani. Eto, za 2012. godinu mi smo imali samo tri zahteva. To je zaista malo“

(Predstavnica NSZ filijala u Požarevcu)

„Privatnici smatraju da ako zaposle osobu sa invaliditetom imaju više štete nego koristi“

(Predstavnik organizacije osoba sa invaliditetom iz Beograda)

„Problem u radu su poslodavci, najčešće imaju predrasude prema osobama sa invaliditetom, a drugo, zakon im dozvoljava da svoje zaposlene šalju na procenu radne sposobnosti, što oni najčešće i rade, te samim tim ne primaju nove osobe sa invaliditetom na posao“

(Predstavnica NSZ filijala u Kikindi)

„U zavisnosti od potreba tržišta rada, kroz obuke smo jačali kapacitete osoba sa invaliditetom da se što pre zaposle i da, na taj način, mi možemo da zadovoljimo potrebe poslodavca. Ono sto je činjenica kada smo krenuli u tu akciju je da smo se suočili sa velikim predrasudama poslodavaca o mogućnostima da osobe sa invaliditetom mogu da rade. Tu smo imali veliku kampanju, veliki broj tribina, radionica i mogu da vam kažem da je to uspelo. Sada imamo velike ponude poslodavaca i imamo problem da odgovorimo njihovim zahtevima na zapošljavanje, pogotovo kada im trebaju lica sa visokom stručnom spremom. I to je problem koji moramo svi zajednički da evidentiramo, da vidimo kako će osobe sa invaliditetom što bolje i adekvatnije da se sposobne za ona zanimanja koja su tražena.“ (Predstavnica NSZ filijala u Beogradu)

U sistemu obrazovanja, učesnici fokus grupa iz svih gradova percipiraju probleme kroz nepostojanje adekvatne podrške u redovnim školama za decu sa smetnjama u razvoju. Predstavnici redovnih osnovnih škola smatraju da je proces inkluzije dece sa smetnjama u razvoju veoma otežan usled velikog broja dece u odeljenjima, tako da učitelji i nastavnici nisu u mogućnosti da posvete dovoljno vremena detetu sa smetnjama u razvoju. S druge strane, dodatni problem je nedovoljan broj pedagoških i ličnih asistenata u školama. U Užicu na primer, postoji potreba za 13 pedagoških asistenata, a ove godine je znatno manji broj u odnosu na prošlu:

*„Prosle godine na teritoriji Zlatiborskog okruga bilo je 8 pedagoških asistenata. Sada je to stopirano, pa postoje 2 pedagoška asistenta i dva učitelja koja drže nastavu u kući“*

(Predstavnik organizacije osoba sa invaliditetom iz Užica)

*„Za nas je gorući problem to što nemamo pedagoškog asistenta u školi, lako u zakonu stoji da škole imaju mogućnost da dobiju pedagoškog asistenta, mi smo u nemogućnosti da iznađemo način i sredstva da bi ga angažovali. Ove godine smo angažovali jednu učiteljicu, ona je došla kao pripravnik i ona radi sa detetom kojem je potreban pedagoški asistent. Sledeće godine moramo na nivou opštine pokušati da nađemo sredstva, to nam je stvarno gorući problem“*

(Predstavnica osnovne škole u Užicu)

*„Inkluzija je ušla u škole i kod nas ima dece koja su u inkluzivnom programu. Sa tom decom radimo po individualnom obrazovnom planu i ono što je kod nas problem jesu brojna odeljenja, tako da nastavnici nemaju dovoljno ni vremena ni mogućnosti da im se posvete. To je veliki problem, recimo u odeljenju gde imate 27 ili 28 učenika i jedno dete sa kojim radite po IOPu, jer tu ne ostane tri, četiri minuta da radite samo sa tim detetom.“*

(Predstavnik osnovne škole u Leskovcu)

Nastavnici takođe smatraju da ne poseduju dovoljno stručnih znanja i veština za rad sa decom sa smetnjama u razvoju i da im je u tom smislu

neophodna dodatna edukacija kao i podrška pre svega kolega iz specijalnih škola:

*„Bez obzira što nastavnici idu na razne seminare, mi još uvek nemamo ta znanja za rad sa decom sa smetnjama u razvoju. Mislim da je jako važno da se edukujemo, još je važno i prepoznati ulogu specijalnih škola u ovom procesu u smislu podrške redovnim školama. Tu rade ljudi koji su izuzetno stručni, pogotovo za rad sa određenim kategorijama osoba sa invaliditetom i mislim da je tu glavna karika kako da se prevaziđe i taj jaz i da se poboljša inkluzija. Znači, da se u redovne škole uključe stručnjaci koji su apsolutno kompetentni za rad sa decom sa smetnjama u razvoju.“*

(Predstavnica osnovne škole u Kikindi)

### **3.2 Saradnja među akterima u lokalnoj zajednici**

Učesnici fokus grupa u svim gradovima ističu da bi saradnja na lokalnom nivou mogla da se unapredi, pre svega u delu koji odnosi na bolji protok informacija među pružaocima usluga iz sva tri sektora i zajedničkog rešavanja problema kada je reč o servisima podrške za osobe sa invaliditetom. Uloga lokalne samouprave u tim procesima je ocenjena kao ključna, ali stiče se utisak da pojedine lokalne samouprave još uvek nisu na sasvim jasan način prepoznale svoju ulogu u procesu kreiranja servisa podrške za osobe sa invaliditetom. U tom smislu, od strane pružalaca usluga, saradnja sa lokalnim samoupravama je ocenjena kao najslabija:

*„lako neki pružaju usluge za obrazovanje, neki za zapošljavanje, treći za socijalnu zaštitu, mi imamo neku saradnju i mogućnosti da usmeravamo na druge ukoliko mi ne pružamo tu uslugu. Usmeravamo jedni na druge, ali mislim da bi trebala još veća saradnja. Pogotovo sa lokalnom samoupravom. Lokalna samouprava nas sad nešto posebno i ne vidi, izgubili su nas iz vida.“*

(Predstavnica organizacije organizacije osoba sa invaliditetom iz Leskovca)

*„Mi se dogovaramo svi zajedno da se napravi jedan koordinacioni odbor osoba sa invaliditetom da stvarno jednom nastupimo svi zajedno, čak i prema lokalnoj samoupravi. Jer kad god se menja vlast, tamo se nešto iz početka ide. Zbog toga nam je vrlo teško da opstanemo i da ono što radimo ima kontinuitet i da se sve usluge i projekti razvijaju u nekim normalnim uslovima.“*

(Predstavnica organizacije organizacije osoba sa invaliditetom iz Požarevca)

S druge strane, predstavnici lokalne samouprave ističu da sarađuju sa organizacijama u skladu sa svojim mogućnostima i da je potrebno mnogo više planiranja, ljudskih resursa i sredstava za uspostavljanje, funkcionisanje i dugoročnu održivost usluga u zajednici.

*„Mi imamo problem zaposlenih, na primer, kod nas u odeljenju društvenih delatnosti fali bar sigurno još šest ljudi. Sa jedne strane se traži bolji rad, a sa druge strane smo ograničeni u smislu ljudskih resursa. To je ono što pravi najveći problem i zato i kažem da mi ne možemo da pružamo neku kvalitetnu uslugu, nego svaštarimo“.*

(Predstavnik lokalne samouprave Požarevac)

*„Što se tiče saradnje škola/udruženje, građani/ lokalna samouprava, mi smo dobili informaciju od strane udruženja slepih i škole koliko je, na primer, slepe i slabovidne dece u osnovnim školama ovde u Kikindi, i čim smo dobili takvu vrstu informacija, mi smo se dogovorili o praktičnim rešenjima, šta je ono što je toj deci neophodno da bi bolje pohađala nastavu. Dobili smo spisak opreme, opredelili sredstva u budžetu za 2013. godinu i to će biti gotovo za desetak dana kada se završi proces javne nabavke. To su konkretni primeri saradnje. Znači, kad god je pokazana neka inicijativa i dat konkretan predlog mi smo to podržali. A za samu uslugu socijane zaštite potrebno je mnogo više planiranja i mnogo više resursa i novčanih sredstava i to je nešto sto ne može preko noći da se reši.“*

(Član opštinskog veća za socijalnu politiku u Kikindi)

Kada je reč o saradnji među akterima na lokalnom nivou, važno je istaći i da veoma mali broj pružalaca usluga ima formalizovane protokole o saradnji sa organizacijama/institucijama iz istog ili drugog sektora koje pružaju neku od usluga za osobe sa invaliditetom.

### **3.3 Predlozi za prevazilaženje problema i unapređenje kvaliteta usluga za osobe sa invaliditetom u lokalnoj zajednici**

Učesnici fokus grupe su istakli da je, u pogledu planiranja i unapređenja servisa podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnim zajednicama, neophodno imati jasniju sliku o lokalnoj zajednici i pouzdanije podatke o položaju osoba sa invaliditetom, kao i koje su potrebe korisnika za uslugama. U tom procesu, neophodne su i redovnije konsultacije sa organizacijama osoba sa invaliditetom i samim osobama sa invaliditetom, ali i umrežavanje svih aktera na lokalnom nivou.

Da bi usluge bile održive i zasnovane na potrebama, one moraju biti deo opštih strategija i lokalnih akcionih planova za osobe sa invaliditetom:

*„Na nama je da napravimo strateški plan šta ćemo dalje. U ovom trenutku smo predali izveštaj o realizaciji strategije socijalne zaštite za četvorogodišnji period i čekamo odluku naše skupštine da uđemo u novi proces. Kada budemo ušli u nov proces onda će se tu iznaći mesta i za izradu lokalnog akcionog plana za osobe sa invaliditetom. To je jako važno. Mi smo do sada napravili nekoliko akcionih planova, ali ovaj nismo. To su procesi, a ti procesi zahtevaju, pored konsenzusa koji svi treba da imamo i da postignemo, da neko sedne i operativno sve to uradi. Znači, potrebno je vreme i strateški provac koji treba da zauzmem. I umrežavanje i naša puna podrška svemu tome. Jer zaista je lako biti pored i govoriti treba ovo ili ono, ali hajmo svi da učestvujemo u tome i damo doprinos da bi taj konglomerat od lokalne samouprave znao šta će i kako će dalje.“*

(Predstavnica organizacije civilnog društva u Požarevcu i članica gradskog Saveta za socijalnu politiku)

U oblasti zapošljavanja, šansa da se prevaziđu problemi i unaprede usluge, vidi se u raznovrsnijim programima obuke i dokvalifikacijama za osobe sa invaliditetom, kao i u kontinuiranim edukacijama poslodavaca u cilju razbijanja predrasuda koje imaju prema osobama sa invaliditetom.

Učesnici fokus grupe u socijalnom preduzetništvu vide veliki potencijal i značaj koji ovaj model može imati u postizanju veće samostalnosti osoba sa invaliditetom i povećanja njihove društvene uključenosti:

*„Jedan dobar deo mog rada je vezan sa osobe sa invaliditetom i izuzetno sam zainteresovana za razvoj socijalnog preduzetništva, jer bi to u velikoj meri rešilo problem osoba sa kojima ja radim, sa onima koji jesu radno sposobni, to bi ih u velikoj meri uključilo u našu zajednicu“*

(Predstavnica NSZ u Kikindi)

*„U poslednje vreme se puno priča o socijalnom preduzetništvu. Bilo bi stvarno dobro da socijalna preuzeća malo više zažive kod nas i da osobe sa invaliditetom na ovaj način zapošljavamo, da ostvaruju sopstvene prihode.“*

(Predstavnik organizacije organizacije osoba sa invaliditetom u Užicu)

Pojedini predstavnici pružalaca usluga iz javnog sektora smatraju da bi zapošljavanje osoba sa invaliditetom u javnim ustanovama bio primer dobre prakse koju bi mogli da slede i drugi pružaoci usluga:

*„Ima dosta osoba sa invaliditetom, a završili su fakultete... da možda više razmišljamo o njihovom angažovanju u pomoći našoj deci u Zvečanskoj koja su verovatno jedna od najugroženijih grupa u Srbiji, jer govorimo o tome da, em su naša deca, deca sa smetnjama u razvoju i to najčešće visestrukem, em su u ustanovi bez roditeljskog staranja.... Kod nas je bila jedna devojka surdo pedagog i verovatno ćemo je angazovati kao pripravnika. To ce nam biti pionir, jedna osoba sa invaliditetom koja će biti zaposlena kod nas. I sigurno će biti potrebno da uključimo i druge osobe sa invaliditetom koje su završile neke fakultete.“*

(Predstavnik ustanove u Zvečanskoj)

Kao jedan od načina za unapređenje kvaliteta usluga za gluve i nagluve osobe sa invaliditetom u oblasti obrazovanja, predstavnici organizacije gluvih i nagluvih predlažu da se iskoriste iskustva zemalja u okruženju:

*„Znakovni jezik je za gluvu osobu prvi jezik, a srpski jezik je drugi. Kao što je nama engleski drugi jezik, tako je i za gluvu osobu srpski. Pristupačnost za gluvo dete u školi je znakovni jezik, postojanje tumača za znakovni jezik. Naš predlog je da postoji mogućnost da se pilotira ta usluga u okviru obrazovanja, da postoji pedagoški asistent tumač. U Hrvatskoj su, na primer, piramidalno imali tu pilot uslugu gde je pedagoški asistent tumač, u prvoj godini, pomagao u obrazovanju i prevodio radionice tj. predavanja, ali je posle časova radio sa učiteljem na razvoju, zapravo bio je više pedagoški asistent. I kako je vreme odmicalo, na kraju četvrte godine je bio isključivo lični asistent, zapravo samo je prevodio. Tada se, u stvari, učenik osnažio da nije bilo potrebe da ima asistenta van toga. Zapravo, bio je samo tumač za znakovni jezik. To je bio jedan od primera koji je postojao i koji može da se primeni i ovde.“*

(Predstavnica organizacije osoba sa invaliditetom iz Beograda)

# 4

## Zaključci i preporuke

U ovoj publikaciji je dat pregled trenutne situacije u pet lokalnih zajednica kada su u pitanju servisi podrške za osobe sa invaliditetom u oblasti socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja. Potrebno je, pre svega, naglasiti da istraživanjem sigurno nisu obuhvaćeni svi pružaoci usluga i sve usluge za osobe sa invaliditetom u Beogradu, Leskovcu, Kikindi, Požarevcu i Užicu. Ipak, na osnovu dobijenih podataka, bilo je moguće uočiti osnovne karakteristike funkcionisanja servisa podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnim zajednicama.

Analiza je ukazala na nekoliko krupnih problema:

- Nedovoljan broj usluga za osobe sa invaliditetom u lokalnim zajednicama. U oblasti socijalne zaštite, najveća potreba je za predah uslugom za decu sa invaliditetom i njihove porodice, stanovanje uz podršku za osobe sa invaliditetom i starije osobe, personalnom asistencijom i prevodilačkim servisom. U oblasti obrazovanja postoji potreba za većim brojem pedagoških i ličnih asistenata
- Nedostatak, odnosno nedovoljna finansijska sredstva za kvalitetnije sprovođenje postojećih i uspostavljanje novih usluga je, takođe, veliki problem sa kojim su suočeni akteri u lokalnoj zajednici. Lako je najveći broj lokalnih socijalnih usluga finansiran sredstvima iz budžeta lokalnih samouprava, ta sredstva često nisu dovoljna, tako da pružaoci usluga koriste i druge izvore finansiranja kako bi obezbedili funkcionisanje usluga.

- Lokalne samouprave nemaju jasno definisane mehanizme za monitoring i evaluaciju usluga koje finansiraju. Takođe, lokalne samouprave uglavnom ne raspolažu podacima o tome koje su usluge potrebne, niti postoje baze podataka o potencijalnim korisnicima usluga, kao ni detaljno ispitane potrebe
- Osobe sa invaliditetom su suočene sa teškoćama kada pristupaju uslugama u lokalnim zajednicama. Analiza je pokazala da su najčešći razlozi nedovoljna informisanost osoba sa invaliditetom o uslugama i sadržaju usluga koje su im dostupne u lokalnim zajednicama, fizička odnosno arhitektonska i komunikacijska nepristupačnost sa kojom se suočavaju prilikom korišćenja pojedinih usluga, kao i predrasude poslodavaca i zaposlenih.

Analiza je pokazala i da je uloga lokalne samouprave ključna u unapređenju saradnje među akterima na lokalnom nivou, koja se pre svega odnosi na koordinaciju rada svih aktera u lokalnoj zajednici. U organizacijama civilnog duštva je veliki potencijal da se u budućnosti pojave kao novi pružaoci usluga, prvenstveno one organizacije koje su ranije projektno pružale usluge za osobe sa invaliditetom.

U trećem delu publikacije smo videli nekoliko predloga za unapređenje usluga za osobe sa invaliditetom koje su dali učesnici fokus grupe, a koje se odnose na oblast socijalne zaštite, obrazovanja i zapošljavanja. Kao dodatak tome ovde dajemo opšte preporuke za sve tri oblasti:

- Razviti širi spektar usluga za osobe sa invaliditetom na lokalnom nivou
- Poboljšati kvalitet postojećih usluga za osobe sa invaliditetom u lokalnoj zajednici. U ovom procesu osobe sa invaliditetom moraju imati aktivniju ulogu

- Razvijati sistem evidencije i prikupljanja odgovarajućih podataka i indikatora o karakteristikama korisnika, pružaocima usluga, uslugama i kvalitetu usluga na lokalnom nivou
- Razviti sistem kontrole kvaliteta socijalnih, obrazovnih i usluga u oblasti zapošljavanja kroz sistem supervizije, monitoringa, programe edukacije i profesionalnog napredovanja pružalaca usluga
- Obezbediti dodatne edukacije za osobe sa invaliditetom o uslugama i sadržaju usluga koje postoje na lokalnom nivou
- Unaprediti saradnju između aktera na lokalnom nivou, prevashodno kroz razmenu informacija između sektora socijalne zaštite, zapošljavanja i obrazovanja, o potrebama osoba sa invaliditetom i uslugama koje su im na raspolaganju. Takođe, saradnju treba razvijati i na međuopštinskom i regionalnom nivou, uz razmenu iskustava i primera dobre prakse kako bi, u perspektivi, mogle da budu uspostavljene i međuopštinske i regionalne usluge
- Obezbediti kontinuitet u pružanju usluga za osobe sa invaliditetom

## Literatura

- *Zakon o osnovama sistema obrazovanja i vaspitanja*, "Službeni Glasnik Republike Srbije", br. 72/2009
- *Zakon o socijalnoj zaštiti*, "Službeni Glasnik Republike Srbije", br. 24/2011
- *Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom*, "Službeni Glasnik Republike Srbije", br. 33/2006
- *Zakon o zabrani diskriminacije*, "Službeni Glasnik Republike Srbije", br. 22/2009
- Butigan, D., Avau, G., Mihók, Z., Kocic.l., *Socijalni servisi (usluge) za osobe sa invaliditetom kao podrška jednakom socio- ekonomskom razvoju Monitoring izveštaj 2012.* Srbija - Centar za orientaciju društva – COD
- Janjić, B., Beker, K., *Lokalni servisi podrske- uključivanje dece i odraslih sa invaliditetom u redovne aktivnosti lokalne zajednice*, Inicijativa za inkluziju VelikiMali, Beograd 2011
- Republički zavod za socijalnu zaštitu, *Baza podataka o lokalnim socijalnim uslugama*,  
[http://www.zavodsz.gov.rs/index.php?option=com\\_content&task=view&id=245&Itemid=245](http://www.zavodsz.gov.rs/index.php?option=com_content&task=view&id=245&Itemid=245)

## Beleške

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

CIP - Каталогизација у публикацији

Народна библиотека Србије, Београд

364-787.22-056.24(497.11)

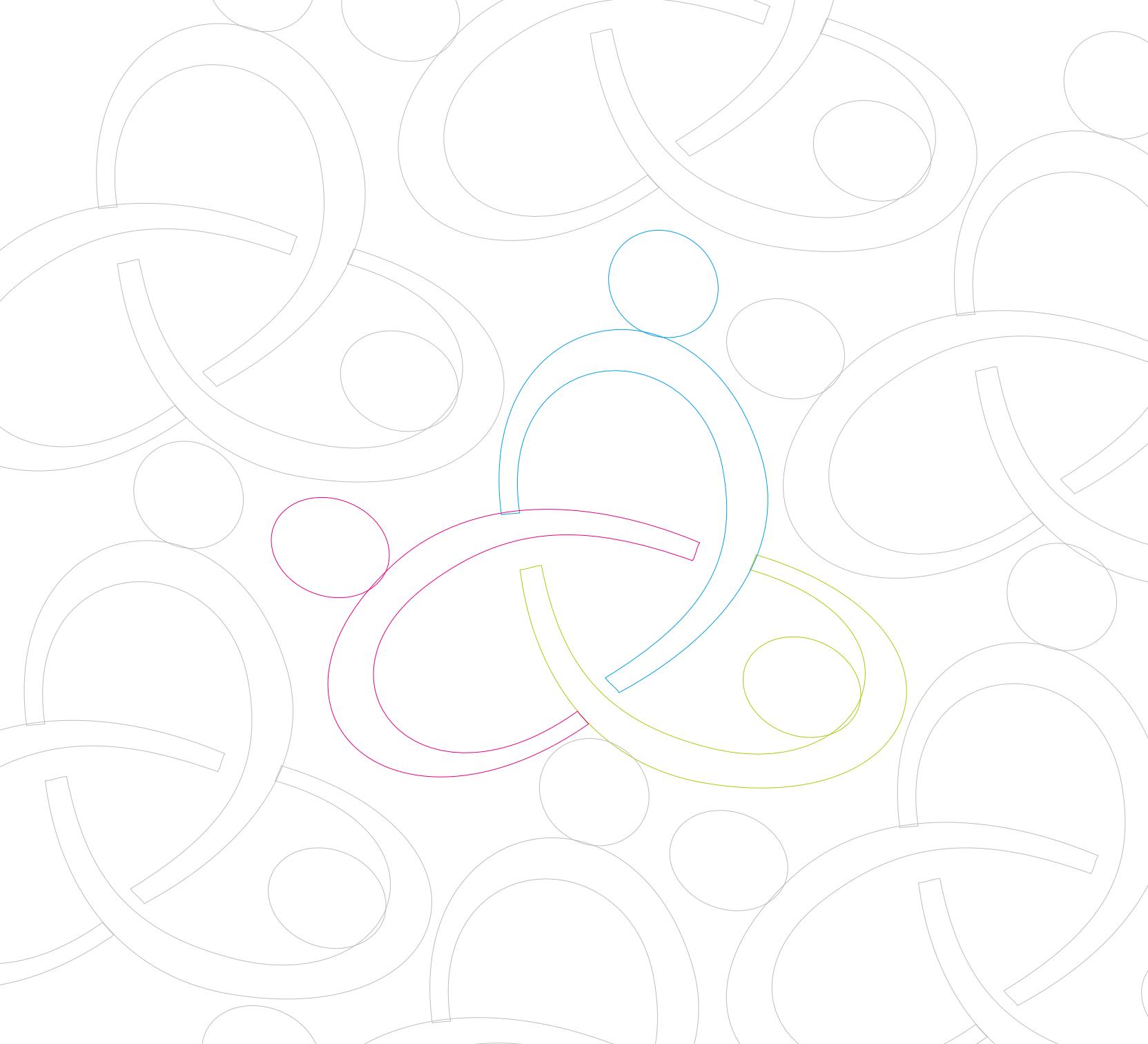
ОГЊАНОВИЋ, Мирјана, 1974-

Servisi podrške za osobe sa invaliditetom  
u lokalnoj zajednici : istraživanje u  
Beogradu, Leskovcu, Kikindi, Požarevcu i  
Užicu / [Mirjana Ognjanović, Suzana  
Ivanović]. - Beograd : Forum mladih sa  
invaliditetom = Youth with Disabilities  
Forum, 2013 (Beograd : Supergraph). - 60 str.  
: graf. prikazi ; 20 cm

Tiraž 500. - Napomene i bibliografske  
reference uz tekst. - Bibliografija: str. 58.  
- Summary.

ISBN 978-86-87969-01-8

1. Ивановић, Сузана, 1974- [автор]  
а) Особе са инвалидитетом - Социјална  
заштита - Србија  
COBISS.SR-ID 200623116



---

NOSILAC PROJEKTA



FMI  
YDF

FORUM MLADIH SA INVALIDITETOM  
YOUTH WITH DISABILITIES FORUM

Terazije 23, 11000 Beograd  
+381 11 3220 632  
e-mail: office@fmi.rs

PARTNERI



Centar za razvoj  
inkluzivnog društva



SARADNICI



---

[www.servisipodrske.info](http://www.servisipodrske.info)

---