



Razvoj savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih osoba i promocija preraspodele neplaćenog rada

Analiza korisnosti i procena održivosti usluge Savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba



Sanja Nikolin

decembar 2020.



Ova analiza nastala je u okviru projekta „Rodno odgovorno upravljanje – Preraspodela neplaćenog rada”, koji sprovodi Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena u Srbiji (UN Women), u saradnji sa Koordinacionim telom za rodnu ravnopravnost, a uz podršku Vlade Ujedinjenog Kraljevstva i Britanske ambasade u Beogradu. Stavovi u ovoj analizi pripadaju isključivo autorki i Amity-u, i ne predstavljaju nužno stavove UN Women, Vlade Ujedinjenog Kraljevstva i Britanske ambasade.

Sadržaj

1. Uvod i osnovni podaci o pojmu neformalni negovatelji	3
2. Opis usluge Savetovaništa za neformalne negovatelje/negovateljice zavisnih starijih osoba ..	4
3. Analiza korisnosti usluge Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba ...	7
Analiza upitnika za korisnike Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba u Beogradu, Čačku i Kragujevcu	7
Analiza upitnika za lokalne koordinatorke Projekta u Kragujevcu i Čačku i stručnjakinjama koje rade na realizaciji usluge Savetovaništa	16
4. Finansijska analiza usluge Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba	24
5. Procena održivosti usluge Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba	28
Opšti ciljevi za usluge socijalne zaštite	28
Elementi kvaliteta (različito od minimalnih standarda)	30
Zajednički strukturalni minimalni standardi	31
Ispunjenost preduslova za finansiranje i usklađenost sa javnim politikama	31
6. Zaključci u vezi sa korisnošću i održivošću usluge	32
Korisnost	33
Održivost	34
7. Aneks 1 Najčešće postavljana pitanja neformalnih negovatelja i negovateljica	35

1. Uvod i osnovni podaci o pojmu neformalni negovatelji

Udruženje Amity – Snaga prijateljstva¹ razvija pozitivno okruženje koje doprinosi poštovanju prava marginalizovanih, diskriminiranih i ugroženih pojedinaca, porodica i grupa. Dosledno, već 21 godinu, Amity radi u oblasti socijalne zaštite i unapređenja ljudskih prava starijih žena i muškaraca na teritoriji Republike Srbije. U tom radu, Amity je prepoznao potrebu za razvojem usluge savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih osoba i promocija preraspodele neplaćenog rada. U skladu sa prepoznatom potrebom, tim organizacije Amity je razvio novu uslugu: **Savetovalište za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba**².

Ova nova usluga testirana je kroz pilot fazu koja je trajala od 01. marta do 30. novembra 2020. godine. Pilotiranje je sproveo Amity uz podršku projekta „Rodno odgovorno upravljanje – Preraspodela neplaćenog negovateljskog rada“, koji realizuje Agencija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena u Srbiji (UN Women), u saradnji sa Koordinacionim telom za rodnu ravnopravnost, a uz podršku Vlade Ujedinjenog Kraljevstva i Britanske ambasade u Beogradu. Cilj ove inicijative je da doprinese unapređenju kvaliteta života neformalnih negovatelja starijih, obolelih od demencije i zavisnih od pomoći i ravnomernijem učešću u ekonomiji staranja o njima žena i muškaraca, kroz pilotiranje i razvoj usluga savetovališta za neformalne negovatelje starijih i zavisnih u kućnim uslovima.

„Neformalni negovatelj je osoba koja pruža stalnu brigu i pomoć, bez nadoknade, za članove porodice i prijatelje kojima je potrebna podrška zbog fizičkih, kognitivnih ili mentalnih zdravstvenih problema“.³ Neformalni negovatelji su najčešće⁴:

- Roditelji koji brinu o svojoj hronično bolesnoj deci ili deci sa invaliditetom;
- Deca i mladi koji brinu o svojim bolesnim i funkcionalno zavisnim roditeljima,
- bakama i dekama;
- Odrasla deca koja se brinu o svojim ostarelim roditeljima ili o roditeljima svog
- partnera;
- Starije osobe koje brinu o svojim partnerima;
- Braća, sestre, rođaci, komšije i prijatelji koji brinu o starijima;
- Volonteri iz humanitarnih i verskih organizacija;

„Osobe koje boluju od demencije, u raznim fazama svoje bolesti, ne zahtevaju samo lekarsku pomoć u pogoršanju svoje bolesti, već i negu i brigu člana porodice ili negovatelja koji je prihvatio tu ulogu. Neformalni negovatelji su negovatelji koji taj posao obavljaju bez finansijske naknade.“⁵

Svrha ova analize je da **sagleda korisnosti i proceni održivost usluge savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba, koje je realizovao Amity u Kragujevcu i Čačku.**

Da bi to bilo ostvareno, ispunjeni su sledeći zadaci:

- ◆ Održan je sastanak (“brifing”) sa projektnim rukovodstvom organizacije Amity;
- ◆ Analizirana je projektna dokumentacija;
- ◆ Intervjuisane su lokalne koordinatorke projekta u Kragujevcu i Čačku i stručnjakinje koje rade na realizaciji usluge Savetovališta;

¹ <http://www.amity-yu.org/>

² U daljem tekstu koristi se i Skraćeni naziv Savetovalište

³ Kanadska koalicija negovatelja

⁴ N. Todorović i M. Vračević, Ja, neformalni negovatelj, Centar za podršku i inkluziju HELPNET

⁵ dr Radmila Obradović, načelnica Službe kućnog lečenja i zdravstvene nege, Kragujevac

- ◆ Intervjuisani su koordinatorica i zaposleni u Volonterskom servisu beogradske opštine Zvezdara, koji pružaju usluge savetovališta za neformalne negovatelje osoba koje pate od demencije;
- ◆ Anketirano je 29 korisnika Amity Savetovališta i Volonterskog servisa i analizirani su dobijeni podaci;
- ◆ Opisana je usluga Amity Savetovališta i Savetovališta Volonterskog servisa Zvezdara;
- ◆ Izvršena je desk analiza trenutnog stanja razvijenosti usluga socijalne zaštite za osobe obolele od demencije i analiza zakonskog i podzakonskog okvira od uticaja na definisanju oblast;
- ◆ Izvršena je uporedna analiza ove usluge sa drugim srodnim uslugama namenjenim osobama obolelim od demencije;
- ◆ Izvršena je finansijska analiza cene usluge koja se pilotira i finansijske održivosti usluge;

2. Opis usluge Savetovališta za neformalne negovatelje/negovateljice zavisnih starijih osoba

Svrha usluge Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba

Savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih osoba doprinosi **unapređenju kvaliteta života neformalnih negovatelja i negovateljica starijih, obolelih od demencije i zavisnih od pomoći i ravnomernijem učešću u ekonomiji staranja o njima žena i muškaraca, uz promociju preraspodele neplaćenog rada.**

Korisničke grupe kojima je usluga Savetovališta namenjena

Korisnici Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba su, na prvom mestu, neformalni negovatelji koji brinu o obolelima od demencije. Cilj usluge je da "osnaži korisnike kako bi oni mogli efikasnije da neguju bolesne članove porodice, sa manje napora i da imaju veće učešće u profesionalnom i socijalnom životu"⁶.

Aktivnosti Savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba

Savetovališta preduzima sledeće aktivnosti radi zadovoljavanja potreba svojih korisnika:

1. Radionice
2. Telefonsko savetovalište
3. Demonstracija nege
4. Priprema i podela štampanog materijala
5. Gostovanje stručnjaka na lokalnoj televiziji i jačanje svesti u javnosti o neformalnim negovateljicama i negovateljima
6. Razgovor sa lekarima o ulozi neformalnih negovatelja i negovateljica
7. Edukacije

Tokom pilot perioda, održane su sledeće radionice u Savetovalištima u Kragujevcu i Čačku,

1. Demencija i porodični odnosi
2. Nega obolelih od demencije
3. Kako ostvariti prava iz oblasti socijalne zaštite za obolele

⁶ Opis posla, autor Amity

4. Osnovne preporuke za komunikaciju sa obolelima od demencije
5. Uputstva za negu nepokretnih osoba u kućnim uslovima
6. Vaninstitucionalne usluge dugotrajne zaštite obolelih od demencije
7. Prava pacijenata tokom korišćenja zdravstvenih usluga
8. Nega neformalnog negovatelja
9. Hrana za mozak
10. Ishrana kao prevencija demencije i ishrana obolelih od demencije

Teritorijalni obuhvat Savetovaništa

Usluga Savetovaništa pilotirana je u sledećim gradovima u Republici Srbiju: u Čačku i Kragujevcu, u okviru Amity Projekta, a u analizi korisnosti usluge analizirana je i usluga Savetovaništa koju pruža Volonterski servis Zvezdara od 2011. godine. Uslugu je moguće uspostaviti i u drugim opštinama i gradovima u Republici Srbiji.

Pružaoци usluge Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba

Pružaoци usluge su: Udruženje građana Laris, Čačak i Crveni krst, Kragujevac, partnerske organizacija Amity-a na realizaciji Projekta.

Korisnici usluge Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba

Tabela 1: Planirani i ostvareni broj korisnika usluge Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba po polu

Grad	Planirani broj negovatelja negovateljica	Broj obuhvaćenih negovatelja	Broj obuhvaćenih negovateljica	Ukupno ostvareno
Kragujevac	Nije precizirano	34	95	129
Čačak	Nije precizirano	22	37	59
Ukupno	80	56	132	188

U pilot periodu je više nego dupliran predviđeni broj korisnika. To znači da je potreba za ovom uslugom velika i da je urgentno potrebna potencijalnim korisnicima i korisnicima, te da je oni prepoznaju kao značajnu za sopstvenu dobrobit. Uslugom su obuhvaćeni i muškarci i žene u meri u kojoj su zastupljeni u ekonomiji nege.

Pilot period

Pilotiranje usluge trajalo je od 01. marta do 30. novembra 2020. godine. Sam projekat *Razvoj savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih osoba i promocija preraspodele neplaćenog rada* je trajao od 01.01. do 31.12.2020. godine.

Najvažniji rezultati

Tabela 2: Planirani i ostvareni rezultati pilotiranja usluge Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba u okviru projekta

Rezultat 1

Planirano	Ostvareno
<p>Najmanje 80 žena i muškaraca neformalnih negovatelja dementnih i zavisnih odraslih osoba u Kragujevcu i Čačku koristi usluge Savetovaništa.</p> <p>Objavljen je dokument o sprovedenoj lokalnoj analizi konteksta i proceni korisnosti i održivosti pilotirane usluge Savetovaništa za neformalne negovatelje.</p>	<p>Pružena savetodavna podrška za 188 različitih korisnika.</p> <p>Realizovano je 9 edukativnih radionica⁷ i 24 psiholoških⁸.</p> <p>Kao odgovor na epidemiju COVID-19 i uvedeno vanredno stanje, uvedena nova aktivnost - KOVID telefonsko savetovanište u Amity-u u Beogradu, koje je pružilo uslugu za 117 korisnika (73 žene i 44 muškarca) i nastavilo je da funkcioniše i po završetku Projekta.</p> <p>Urađena Analiza korisnosti i održivosti usluge Savetovaništa.</p>

Rezultat 2

Planirano	Ostvareno
<p>Bar jedna od 3 lokalne samouprave izrazila spremnost da uključi u budžet za 2022.godinu, putem rodno odgovornog budžetiranja</p> <p>Uvažena makar još 1 od 3 pokrenute inicijative na lokalnom i nacionalnom nivou.</p> <p>Povećana vidljivost i svest u lokalnim zajednicama o značaju neplaćenog rada u nezi bolesnih i zavisnih odraslih osoba u kućnim uslovima i značaju redistribucije odgovornosti za negu između žena i muškaraca. Objavljeno najmanje 60 tekstova, članaka, izjava, gostovanja u lokalnim, regionalnim i nacionalnim medijima o temi tokom trajanja projektnog ciklusa.</p>	<p>Održane 3 panel diskusije, sa 66 učesnika (po jedna u Beogradu, Kragujevcu i Čačku).</p> <p>Održane 2 tribine, sa 52 učesnika iz redova stručne i šire javnosti (po jedna u Beogradu i Čačku).</p> <p>Održana 2 sastanka sa donosiocima odluka u Čačku i Kragujevcu⁹.</p> <p>JLS u Kragujevcu će finansirati uslugu Savetovaništa kroz ROB u budžetu za 2021. godinu.</p> <p>U Čačku postoji mogućnost da JLS delom finansira uslugu Savetovaništa u 2021.sa linije 481 podrška OCD</p> <p>Ostvareno 130 pojavljivanja u medijima.</p> <p>U Beogradu formirana neformalna koalicija 7 OCD koje rade sa starijima/za starije, za zagovaranje za razvoj dnevnih usluga u lokalnoj zajednici za osobe obbolele od demencije u Beogradu. Deo ove koalicije je Amity i novoformirano Srpsko udruženje za Alchajmerovu bolest¹⁰.</p> <p>Snimljena su tri zagovaračka filma na inicijativu većnice za socijalnu zaštitu Grada Kragujevca.¹¹</p>

⁷ 8 u Kragujevcu i 1 u Čačku

⁸ Po 12 u Kragujevcu i u Čačku

⁹ U Beogradu je sastanak planiran, ali nije održan.

¹⁰ Ovo Udruženje je nastalo u okviru projekta, jer su se udružili zdravstveni radnici, socijalni radnici i neformalni negovatelji obolelih da bi, između ostalog, radili na: a. Pomaganju da se uobliče socijalne i zdravstvene politike i programi delovanja u odnosu na obolele od Alchajmerove bolesti i svih drugih vrsta demencija i u odnosu na njihove porodice i one koji su u riziku; i b. Razvoju nedostajućih servisa i usluga na nivou lokalne zajednice za obolele njihove neformalne negovatelje. U toku je izrada sajta iz budžeta ovog projekta, za Srpsko udruženje za Alchajmerovu bolest. <https://www.facebook.com/srpskoudruzenjezaalchajmerovubolest/>

¹¹ „U ropstvu tuđeg zaborava i sopstvene ljubavi“ <https://www.youtube.com/watch?v=mxgphiNZ3iw&t=21s;>

„Kap u životu sa obolelim od demencije“ <https://www.youtube.com/watch?v=CMU2cVKmZas&t=18s> i

„Ljubav bez sećanja“ [https://www.youtube.com/watch?v=xU6_7b6_Fyo&t=10s,](https://www.youtube.com/watch?v=xU6_7b6_Fyo&t=10s)

3. Analiza korisnosti usluge Savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba

Sledeći izvori informacija su poslužili kao oslonac za ovu analizu:

- Upitnik za korisnike Savetovališta za negovatelje i negovateljice osoba koje pate od demencije u Čačku i Kragujevcu i u Volonterskom servisu Zvezdara iz Beograda
- Intervjui sa lokalnim koordinatorkama Projekta u Kragujevcu i Čačku i stručnjakinjama koje rade na realizaciji usluge Savetovališta;
- Intervjui sa koordinatorkom i osobljem Volonterskog servisa beogradske opštine Zvezdara, koji pružaju usluge savetovališta za neformalne negovatelje osoba koje pate od demencije;
- Anketno istraživanje na uzorku od 29 korisnika Amity Savetovališta, iz Kragujevca i Čačka i korisnika Volonterskog servisa Zvezdara i analiza dobijenih podataka;

Sve podatke o projektu i o korisnicima dostavio je Amity, uz saradnju sa partnerskim organizacijama "Larisom" iz Čačka i Crvenim krstom Kragujevac. Pri izradi finansijske analize, konsultovana je finansijska služba Amity-a.

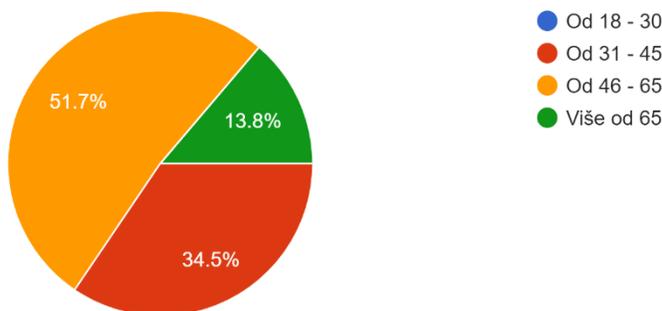
Analiza upitnika za korisnike Savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba u Beogradu, Čačku i Kragujevcu

Upitnik je poslat elektronskom poštom korisnicima usluge u sva tri grada, koji su uslugu koristili najmanje tri puta. Odgovorilo je 29 korisnika. Od ukupnog broja odgovora, 93% su potvrdili da su neformalni negovatelji. U tom skupu, **72% čine žene a 28% muškarci**. Ovo je u skladu sa tradicionalnom podelom rodnih uloga, koje poslove nege i brige za druge, uglavnom, prebacuju na žene. Ispitanice-ci dolaze iz Čačka (44%) iz Kragujevca (34%) i Beograda (22%). Više od polovine neformalnih negovateljica i negovatelja su u starosnoj grupi od 46 – 65 godina, a više od trećine (34%) ima u rasponu od 31 do 34 godine. Najzad, 14% neformalnih negovatelja i negovateljica u uzorku ima više od 65 godina.

Grafikon 1 Prikaz korisnika Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice starijih osoba po polu

Koliko imate godina?

29 responses

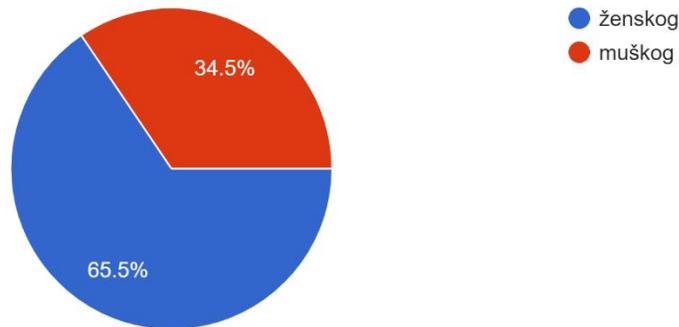


Žene čine većinu i među osobama o kojima, mahom žene u statusu neformalnih negovateljica brinu. Oko dve trećine korisnika usluga neformalnih negovateljica čine žene (65.5%), a jednu trećinu čine muškarci (34.5%)

Grafikon 2 Prikaz korisnika Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice starijih osoba po polu

Kog je pola osoba o kojoj vodite brigu kao negovateljica ili negovatelj?

29 responses

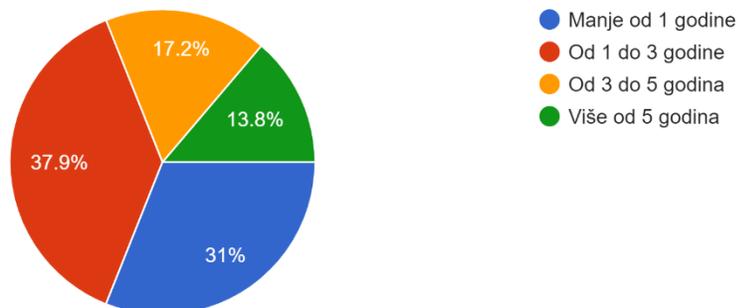


Raspodela negovateljica i negovatelja u uzorku u odnosu na njihovo iskustvo svedoči o raznovrsnosti njihovih iskustava u obavljanju ovih teških, fizički i emotivno iscrpljujućih poslova koji nikada ne staju. Najveću grupu (38%) čine oni koji su nezi druge osobe, najčešće srodnika, posvetili od jedne do tri godine. Sledeću grupu čine oni koji su tek stižu iskustvo i bave se ovim poslom do godinu dana. Poslednju trećinu dele dve grupe negovateljica i negovatelja: oni koji su u tom poslu od 3 do 5 godina (17%) i oni koji već više od 5 godina (14%) obavljaju svoju napornu rutinu brige o drugoj osobi. Iskustva i potrebe negovatelja i negovateljica u ove četiri grupe se razlikuju, ali svima je podrška potrebna.

Grafikon 3 Prikaz korisnika Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice prema dužini korišćenja usluge

Koliko dugo ste neformalna negovateljica ili negovatelj?

29 responses



Za analizu su posebno značajni odgovori na otvoreno pitanje šta vam najteže pada u poslu negovateljice ili negovatelja koji obavljate? Najveći broj ispitanica i ispitanika opisuje svojim rečima kombinaciju mentalnog i fizičkog napora i preopterećenosti koji neprekidno traju u jednom dugom

kontinuitetu obeleženom neizvesnošću i strahom za članove porodice o kojima brinu, kao i za posledice stanja na ukupne porodične odnose i zdravlje. Pored iscrpljenosti, nedostatka vremena za sopstvena interesovanja, pa čak i plaćene poslove, provejava i strah da li se posao negovateljice obavlja dovoljno dobro, kao i svest o tome da je to opterećenje za celu porodicu i da u okruženju ne postoji dovoljno razumevanja za sve teškoće sa kojima se negovateljice i negovatelji suočavaju. Razne studije dokazuju da postoji **tesna veza između osećaja empatije, osećaja krivice i raspodele rodnih uloga**¹². Žene su, zbog rodnih uloga koje su im nametnute, dodatno opterećene tim konstantnim osećanjem krivice koje je povezano sa preuzimanjem terete brige za druge.

Tabela 3: Odgovori korisnika Savetovaništa za neformalne negovatelje i negovateljice starijih osoba na pitanje šta im najteže pada u poslu negovatelja:

<i>Ništa.</i>	<i>Stres.</i>
<i>Moje zdravlje je ugroženo, nervozna sam, razdražljiva, jedva izdržavam, teško mi padaju optužbe sa očeve strane.</i>	<i>Da prihvatim da moja mama više nije moja majka nego se najčešće ponaša kao da sam ja njoj roditelj.</i>
<i>Moja baka je dobra, slušam je, kao i njenog sina, uživanje je raditi socijalnu pomoć, tako da mi ništa nije teško. Jedino bih volela da prohoda, ali je to nemoguće, na žalost.</i>	<i>Što moramo 24 časa da dežuramo, sin boluje od demencije, stavili smo kamere u dvorište, da slučajno ne ode negde; najteže mi pada kada razmišljam šta će biti sa njim kada supruga i mene više ne bude.</i>
<i>Emocije, opterećenost cele porodice.</i>	<i>Umor.</i>
<i>SVE.</i>	<i>Nerazumevanje.</i>
<i>Što ne mogu ništa da promenim, što znam da mom ocu neće biti bolje, već sve gore.</i>	<i>Nedostatak vremena</i>
<i>Potpuno sam nemoćna, suprugu je sve gore, najteže mi je što najmlađi sin ovo veoma teško podnosi.</i>	<i>Najteže mi je da gledam svoju ženu i ne prepoznajem je više. Njene izlive ljubomore i agresije.</i>
<i>Teško je sačuvati svoje zdravlje, i ja sam se razbolela u međuvremenu.</i>	<i>Što teško uklapam obaveze nege moje sestričine i poslove koje radim za novac.</i>
<i>Nesigurnost i neizvesnost - zdravstvena, fizička, finansijska.</i>	<i>Više se ne bavim time, ali mi je najteže bilo što nisam sigurna da li sam sve dobro obavljala</i>
<i>Svakodnevne obaveze.</i>	<i>Stalna obaveza 24 sata</i>
<i>Nekontrolisanje sfingera, bojazan od povrede.</i>	<i>Da li brigu obavljam dobro</i>
<i>Spremanje ručka, davanje terapije.</i>	<i>Nemam iskustva dovoljno</i>

Odgovori na pitanje: "Na koga se oslanjate kada vam je potrebna podrška?" jasno pokazuju na rodno uslovljene granice brige o članovima porodice. Većinu negovatelja čine žene, a one se dalje, uglavnom oslanjaju na druge ženske osobe: ćerke, prijateljice, sestre. Od 21 ispitanice, samo njih 5 (24%) navelo je da se oslanja na svog supruga. Od osam muškaraca, njih četvorica (50%) se oslanja na svoju suprugu. Sedam žena (33%) navode da se oslanjaju na porodicu. Četiri žene (19%) nema na koga da se osloni, kao ni dva muškarca (25%). Još po četiri ženske osobe (19%) navode da se oslanjaju na prijateljice ili na decu, najčešće na ćerke. Dve ispitanice (9.5%) pominju doktorku i medicinsko osoblje,

¹² Torstveit L. Sütterlin S., and Lugob R., Empathy, Guilt Proneness, and Gender: Relative Contributions to Prosocial Behaviour, Europe's Journal of Psychology, 2016 May; 12(2): 260–270.

a po jedna (5%) svoju veru i svoju sestru. Pojedinačni odgovori muškaraca odnose se na braću, odnosno na sina i unuke. Zbirni odgovori prikazani su na Infografiku.

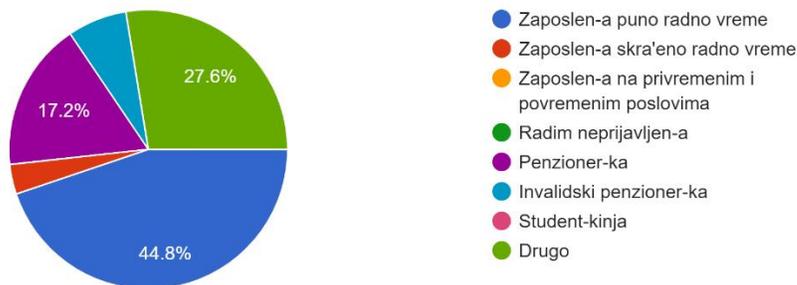
Infografik 1: Grupe odgovora korisnika usluge Savetovalište za starije osobe na pitanje na koga se oslanjaju kada im je potrebna podrška



U odnosu na radni status, najveći je broj zaposlenih sa punim radnim vremenom (45%). Sledi velika grupa (28%) onih koji su izabrali odgovor drugo i koju bi dalje trebalo istražiti. Učešće penzionera je 17%. Dve žene (7%) su u invalidskoj penziji, dok jedna žena radi sa skraćenim radnim vremenom.

Grafikon 4 Prikaz korisnika Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice prema radnom statusu

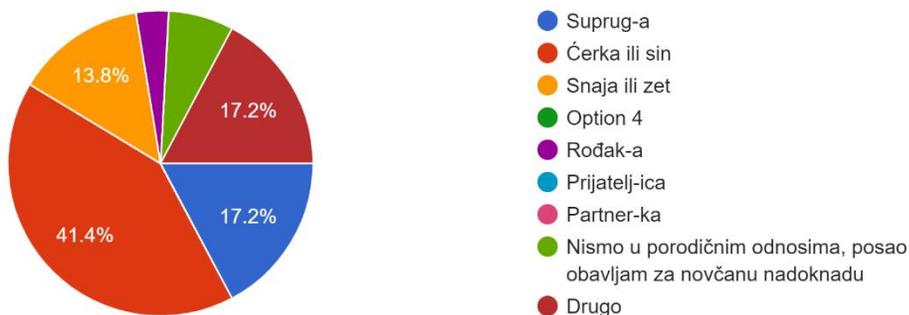
Koji je vaš radni status?
29 responses



Većina ispitanika-ca (12 ili 41%) brine o roditelju. O supružnicima brine 5 ispitanika-ca (17%). Isti je broj (5 ili 15%) ispitanika-ca koji brinu o nekoj drugoj osobi, dok po dvoje (7%) vodi brigu o snaji ili zetu, odnosno o osobama sa kojima nisu u srodstvu.

Grafikon 5 Prikaz porodičnih veza korisnika Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice i korisnika njihovih usluga nege

U kakvoj ste porodičnoj vezi sa negovanom osobom ? Vi ste toj osobi
29 responses

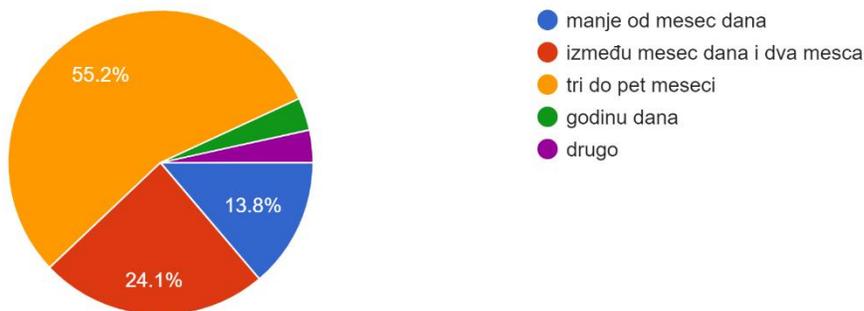


Osoba o kojoj negovateljice-i vode brigu najčešće je ženskog pola (65.5%).

Uslugu Savetovališta većina korisnika-ca (55%) koristi već od tri do pet meseci, odnosno od samog početka pilot faze. Oko 24% korisnika-ca uslugu koristi između jednog i dva meseca, a 14% manje od meseca dana. Jedna ispitanica koristi uslugu već godinu dana i jedna je odabrala odgovor drugo bez navođenja detalja. Odgovori na sledeće pitanje, koliko im ova usluga znači, su grupisani u tri skupa. Najveća grupa (45%) izjasnila se da im usluga “znači prilično”, a sledeća po veličini (38%) tvrdi da im usluga “znači jako mnogo”. Najzad, 17% ispitanica I ispitanika kažu da im usluga znači srednje i da im dobro dođe, ali da im nije neophodna. Niko od ispitanika-ca nije odabrao odgovore da im usluga znači relativno malo, ili ništa.

Grafikon 6 Prikaz korisnika Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice prema dužini korišćenja usluge

Koliko već koristite uslugu Savetovališta za neformalne negovateljice i negovatelje?
29 responses



Grafikon 7 Značaj usluga Savetovaništa za neformalne negovatelje i negovateljice

Koliko vam znači usluga Savetovaništa za neformalne negovateljice i negovatelje?

29 responses



Od ispitanika-ca je traženo da kažu zašto su odgovorili kako su odgovorili na prethodno pitanje. Odgovori se mogu svrstati u sledeće grupe

Tabela 4: Prikaz korisnika Savetovaništa za neformalne negovatelje i negovateljice prema grupama odgovora o najvažnijim koristima od ove usluge

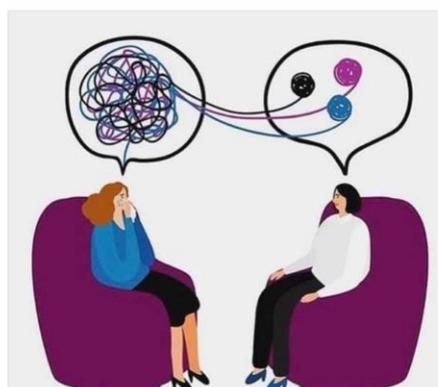
Savetodavna pomoć (16 odgovora)	Informacije i vršnjačka podrška (10 odgovora)	Ja mogu da pomognem drugima (3 odgovora)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Doktorka me sasluša, da mi pravi savet, mnogo mi je lakše kad se njoj obratim ○ Osećam da me neko razume ○ Mnogo mi znači razgovor sa doktorkom ○ Dođem, saslušaju me, isplačem se ○ Savetodavna pomoć ○ Psiho-socijalna podrška ○ Zbog emocionalne i psihičke podrške ○ Mogu u svakom trenutku da se posavetujem oko svojih sumnji ○ Prija mi priča, mišljenje, iskustvo i savet stručnog lica sa kojim razmenjujemo iskustva. ○ Znači mi razgovor ○ Imam sa kim da se posavetujem. ○ Polako učim sve što treba da znam kad je nega i briga u pitanju 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Izuzetno mi pomažu predavanja, ali fali mi neka grupa podrške, gde bi mogli da razmenjujemo iskustva mi negovatelji. Mada ima toga malo posle predavanja. ○ Zato što saznajemo stvari koje ne znamo. ○ Znači mi da me saslušaju, čujem druge ljude koji su u sličnoj situaciji kao ja... ○ Znači mi u smislu informacija i saveta koje dobijem i koji su konkretni a ne opšti. ○ Razgovor mi najviše prija, jedino ljudi koji imaju isto iskustvo mogu ovo da razumeju. ○ Moja supruga se razbolela u vreme vanrednog stanja, ni sanjao nisam da će dijagnoza biti demencija. Sve mi je novo, bitna mi je svaka informacija, ali i da čujem iskustva drugih. ○ Koristi mi da se informišem. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ja imam sreću da se moja cela porodica uključila i organizovala. Mnoga naša iskustva prenela sam drugim korisnicima savetovaništa. ○ Već dugo brinem o ocu, sve sam uradio i naučio što je trebalo. ○ Do sada smo sve pročitali, proučili, protumačili, pronašli lekara u Beogradu koji je uspostavio pravu dijagnozu - demencija, iako naš sin ima 46 godina. Oslanjamo se na sve što kaže lekar u Beogradu. Sin ima invalidsku penziju i tuđu negu i pomoć, to nam je dovoljno da možemo da podmirimo sve potrebne troškove.

<ul style="list-style-type: none"> ○ Dobila sam savete kako da organizujem obaveze i da se odmorim. ○ Razgovor mi je pomogao da se bolje osećam. ○ Razgovor sa stručnim licem ○ Ok je imati tako nešto 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Imala sam dostupne informacije koje inače nisam imala priliku da dobijem ni u jednom sistemu. ○ Uvek je dobro čuti nešto novo, razmeniti mišljenja sa ljudima koji takođe neguju svoje najbliže. ○ Imam sa kim da podelim svoje probleme 	
--	--	--

U odnosu na to koliko često koristite uslugu Savetovališta, ispitanice-ce su se podelili u sledeće grupe: 65% (19 osoba) uslugu koristi jednom mesečno; 17% (5 osoba) par puta mesečno, još 17% (5 osobe) ne zna odgovor na ovo pitanje, a jedna osoba (3%) uslugu koristi jednom nedeljno.

Infografik 2 Prikaz korisnika usluge Savetovališta za starije zavisne osobe prema učestalosti korišćenja usluge

Koliko često koristite uslugu?



Na pitanje ko im direktno pruža uslugu, ispitanici-ce su odgovorili:

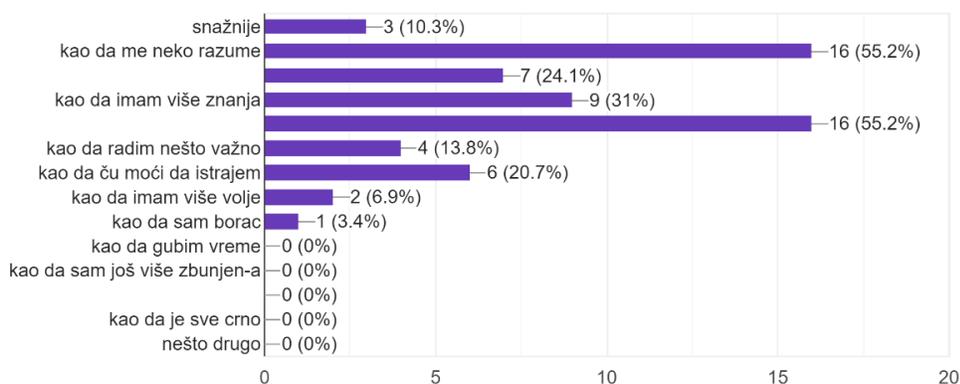
- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • psiholog • psiholog • psiholog • psiholog • psiholog • psiholog • psiholog, koordinator • psiholog i psihijatar • psiholog, psihijatar • doktorka psihijatar • psihijatar • psiholog, psihijatar | <ul style="list-style-type: none"> • psihijatar, psiholog • neuropsihijatar, ali sam zainteresovana za sve • terapeut • psihološkinja i socijalna radnica • socijalni radnik i psiholog • socijalni radnici • socijalni radnici • socijalni radnik • socijalni radnici | <ul style="list-style-type: none"> • stručnjaci • stručnjaci • profesionalci • profesionalac • ceo tim • Savetovalište za negovatelje • Volonterski servis Zvedare - psiholog • Crveni Krst Kragujevac |
|---|---|--|

Dakle, korisnice i korisnici prepoznaju da dobijaju stručnu podršku psihološkinja, psihijatarata i psihijatarki, socijalnih radnica i radnika. Ređe se pominje da podršku pruža čitav tim, a tri ispitanika su naveli organizaciju koja im pruža uslugu.

Veoma je važno i pitanje kako se korisnici-ce osećaju kada koriste uslugu. Ponuđene su opcije a učesnici su mogli da odaberu više odgovora. Većina učesnica i učesnika u anketi (16 ili 55%) opredelila se za sledeća dva ponuđena odgovora: “kao da me neko razume” i „kao da imam kome da se požalim”. Devet odgovora (31%) usmereno je na sticanje novih znanja. Sedam osoba (24%) imaju osećaj kao da su se malo odmorile kada dođu u Savetovalište. Šest odgovora (21%) ističu da, zahvaljujući Savetovalištu imaju osećaj da će moći da istraju. Četvoro (14%) se oseća kao da rade nešto važno, dvoje (7%) imaju više volje, a jedan se oseća kao da je borac (3%). Nikome od korisnika korišćenje usluge ne budi negativne ili destruktivne asocijacije.

Grafikon 8 Prikaz korisnika Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba prema osećaju koji u njima izaziva korišćenje usluge

Kako se osećate kada koristite ovu uslugu? (molimo vas da obeležite sve odgovore koji se odnose na vas)
29 responses



Jako je zanimljiva raspodela odgovora po polu. Svi do jednog, muškarci (7 ili 100%) su izabrali da je značajno **što imaju kome da se požale**. Ovaj odgovor izabralo je i 9 (43%) žena. Muškarci su još često (4 ili 57%) birali odgovor “**kao da me neko razume**”. Ovaj je odgovor izabralo i 10 (48%) žena. Čak je 8 žena (38%) - i nijedan muškarac - odabralo odgovor “**kao da imam više znanja**”. Osećaj da **rade nešto važno** ima 4 žene (19%), a **da će moći da istraju** zahvaljujući ovoj usluzi prepoznaju 3 žene (14%). Odgovor “**kao da sam se malo odmorio-la**” izabralo je 2 ispitanika muškog pola (28%) i 5 (24%) ženskog pola. Ostali odgovori su pojedinačno navođeni.

Prema tome, ista usluga ima različite efekte na žene i muškarce koji su njome obuhvaćeni.

Ovo treba da se ima u vidu kada se usluga razvija i unapređuje. Iz ugla rodne ravnopravnosti, posebno je važan taj ženski premor koji je globalno žensko iskustvo nastalo nataloženim umorom zbog gomile neplaćenih i nevidljivih poslova koje žene obavljaju u domaćinstvu i u ekonomiji nege.

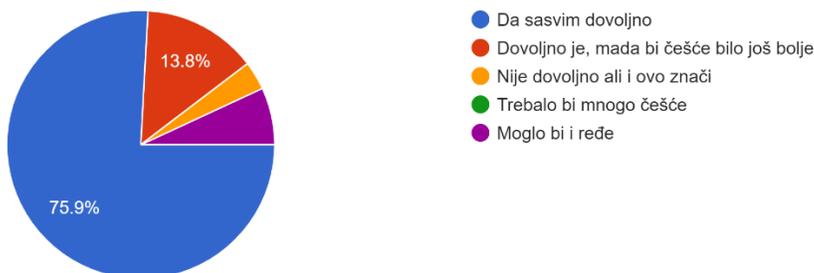
Učesnici su pitani da li im je usluga dovoljno često dostupna. Većina (76%) tvrdi da jeste sasvim dovoljno. Razloženi po polu, podaci ukazuju da je u ovoj grupi koju čini ukupno 22 učesnika, od

čega 6 muškaraca (86%) i 15 žena (71%). Još 4 žene (19%) kažu da je dovoljno, ali bi bilo još bolje da im je češće dostupna usluga. Moglo bi i ređe rekli su 1 osoba ženskog 1 jedna osoba muškog pola. Najzad, nije dovoljno ali i ovo znači za jednu osobu ženskog pola. Prema tome, **ženama u uzorku je potrebna veća učestalost u pristupu Savetovalištvu nego muškarcima.** Ovaj nalaz valjalo bi da se potvrdi na većem uzorku, jer, ako se potrebe razlikuju, to treba imati u vidu prilikom planiranja.

Kada se na kraju pilot faze bude razmatrala učestalost pružanja usluge, važno je da se ove razlike između potreba koje su iskazali jedni i drugi ne uprosečuju već da se one dalje prate i na njihov odgovara.

Grafikon 9: Prikaz korisnika Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba prema ocenom adekvatnosti pristupa usluzi po učestalosti

Da li je to dovoljno često za vas?
29 responses



Na kraju ankete, učesnicima i učesnicama je postavljeno pitanje da li imaju neki savet ili želju u vezi sa unapređenjem ove usluge. Evo kako su odgovorili:

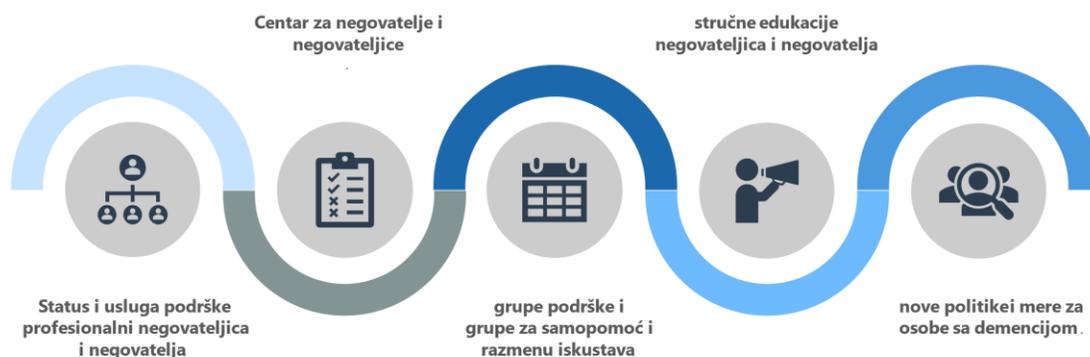
- da se uvede pomoć u vidu profesionalnog negovatelja, koji bi bar na kratko odmenio negovatelje.
- da postoji centar koji bi objedinio sve potrebe negovatelja
- grupa u kojoj bi bili negovatelji koji bi razmenili iskustva i malo olakšali dušu. Neophodno je biti sa ljudima koji vas razumeju jer imaju sličnu situaciju i brinu o bolesnoj bliskoj osobi. Mislim da bi to pomoglo našem psihičkom zdravlju.
- grupe podrške sa drugim negovateljima, razmena iskustava i stručne edukacije
- grupe samopomoći
- za ovu uslugu ne, ali za državu da, jer moj muž ne može da ostvari ni invalidsku penziju, ni tuđu negu i pomoć, ne možemo da ga smestimo ni u jednu ustanovu, jer ne primaju ljude sa demencijom.
- ja bih je izmestila iz prostorija Centra za socijalni rad.
- ovo je veoma potrebno za ljude koji su tek sada počeli da se suočavaju sa ovom situacijom. Njima je mnogo potrebnije.
- volela bih da ovo bude legalan posao, sa penzionim i socijalnim, a ne rad na crno. A savet da svako ko prihvati da se stara o osetljivoj kategoriji ljudi, svoj posao obavlja kao da ga sam Bog gleda, savesno, razumno, od srca.

Ostali ispitanici nisu imali savet.

Prema tome, na samu postojeću uslugu nije bilo mnogo komentara. Sugestije korisnica i korisnika išle su u pravcu **razgranavanja podrške**, uvođenjem novih usluga (**profesionalnih negovateljica i negovatelja, centra koji bi objedinio sve potrebe negovatelja, grupa podrške i za samopomoć, razmenu iskustava i stručne edukacije**). Jedan odgovor otvara **pitanje prednosti i mana u vezi sa uspostavljanjem usluge Savetovališta u Centru za socijalni rad**. Najzad, postavljeno je i pitanje **adekvatnosti politika i mera za osobe sa demencijom i potrebe za prepoznavanjem profesije (plaćenih) negovateljica ili negovatelja što bi dovelo do poboljšanja njihovog statusa**. Na ovaj način moglo bi se pozitivno uticati na jačanje rodne ravnopravnosti u ekonomiji nege.

Infografik 3: Prikaz dodatnih usluga, politika i mera koje kao potrebne prepoznaju korisnici usluge Savetovališta za starije zavisne osobe

Usluge koje su komplementarne



Analiza upitnika za lokalne koordinatorke Projekta u Kragujevcu i Čačku i stručnjakinjama koje rade na realizaciji usluge Savetovališta

Odgovore na ovaj upitnik dalo je 16 ženskih osoba.

Njihove funkcije u instituciji ili organizaciji u kojoj rade su sledeće

01. edukatorka
02. predavačica-edukatorka
03. predsednica upravnog odbora
04. stručna saradnica- psihološkinja
05. savetnica pacijenata

06. direktorka
07. predavačica
08. psihološkinja
09. načelnica Službe kućnog lečenja i zdravstvene nege
10. stručnjakinja u savetovaštu /psihijatarica u bolnici
11. članica UG Laris
12. voditeljka slučaja u službi za odrasle i stare
13. stručna saradnica
14. voditeljka slučaja
15. šefica odseka za socijalnu zaštitu opštine Zvezdara
16. rukovoditeljka službe za zaštitu odraslih i starih

Iz odgovora na pitanja u vezi sa ulogom u Savetovaštu i obrazovanjem, vidi se da ispitanice nisu navikle na korisćenje rodno senzitivnog jezika.

Tabela 5: Prikaz učesnica u anketi prema ulozi u Savetovaštu za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba i obrazovanju

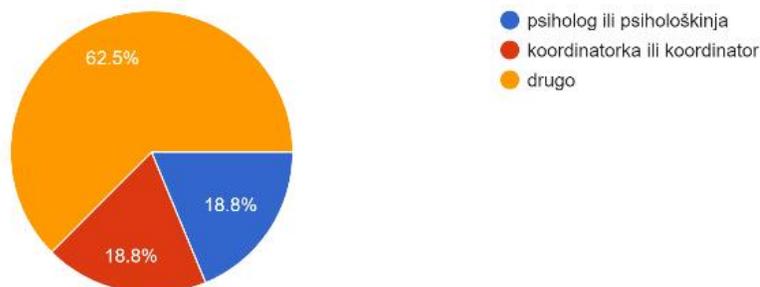
Vaša uloga u pružanju usluge	Ako ste odgovorili drugo, koja je vaša uloga u Savetovaštu?	Po obrazovanju ste, molimo navedite
Drugo	edukator	dipl.socijalni radnik
Drugo	edukator - predavač	specijalista za medijaciju, dipl. socijalni radnik,
koordinatorka ili koordinator		pravnica
psiholog ili psihološkinja		diplomirani psiholog
drugo	pružanje saveta i informacija u vezi sa ostvarivanjem prava iz oblasti pružanja zdravstvenih usluga i zdravstvenog osiguranja	diplomirani pravnik
koordinatorka ili koordinator		psiholog
drugo	predavač	viša medicinska sestra
psiholog ili psihološkinja		dipl. Psiholog
drugo	predavač	doktor specijalista urgentne medicine
drugo	specijalista psihijatrije	doktor medicine /specijalista psihijatrije
psiholog ili psihološkinja		diplomirani psiholog
drugo	savetodavna	diplomirani socijalni radnik
drugo	neuropsihijatar	specijalista neuropsihijatrije
drugo	savetodavna	diplomirani socijalni radnik
koordinatorka ili koordinator	koordiniram rad Savetovašta, monitornig i izveštavanje programa podrške i sama pružam psihosocijalnu podršku	mr socioloških nauka
Drugo		diplomirani socijalni radnik

Najveću grupu od 10 od ukupno 16 ispitanica (63%) čine one koje su označile odgovor "drugo" kao svoju ulogu u Savetovaštu. Ti poslovi uključuju poslove edukatorki, pružanje saveta i informacija u vezi sa ostvarivanjem prava iz oblasti pružanja zdravstvenih usluga i zdravstvenog

osiguranja, predavačice, specijalistkinja psihijatrije, savetodavna uloga, neuropsihijatrica. Po 19% čine psihološkinje i koordinatorke.

Grafikon 10: Raspodela učesnica u anketi prema ulozi u Savetovalištu za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba i

Vaša uloga u pružanju usluge
16 responses



Na pitanje od kada rade u Savetovalištu, učesnice su odgovorile u sledećim grupama: od januara do aprila 2020. godine, ukupno 5 učesnica. Od juna do kraja jula 2020. godine 7 učesnica, a u avgustu i septembru još 3 učesnice, dok je jedna napisala da radi od

decembra 2011. godine (koordinatorica Volonterskog servisa Zvezdara)

- 2.1.2020.
- 3.1.2020.
- 27.2.2020.
- 17.3.2020.
- 17.3.2020.
- 23.6.2020.

- 30.6.2020.
- 30.6.2020.
- 30.6.2020.
- 30.6.2020
- 1.7.2020
- 28.7.2020.
- 4.8.2020.
- 18.9.2020.
- 29.9.2020.
- 2.12.2011.

Bez obzira na vreme kada su se priključile pružanju usluge, ispitanice su odgovarale na pitanje šta je, gledano iz njihovog ugla, glavna svrha Savetovališta. Skoro svi odgovori (15) usmereni su na podršku neformalnim negovateljima, dok je jedan odgovor usmeren na unapređenje kvaliteta života osoba koje žive sa demencijom kroz podršku negovateljima.

- 01. podrška i osnaživanje neformalnih negovatelja
- 02. podrška neformalnim negovateljima.
- 03. osnaživanje neformalnih negovatelja u savladavanju svih poteškoća sa kojima se susreću u toku nege obolele osobe.
- 04. pomoć negovateljima
- 05. pružanje savetodavne podrške neformalnim negovateljima i njihovim porodicama
- 06. pomoć i podrška neformalnim negovateljima, skretanje pažnje donosiocima odluka na položaj i probleme neformalnih negovatelja
- 07. pružanje psihološke podrške i savetovanje i informisanje neformalnih negovatelja
- 08. pružanje svih vidova pomoći, podrške i informacija osobama - neformalnim negovateljima
- 09. edukacija neformalnih negovatelja, pružanje podrške i podizanje svesti o manifestacijama bolesti, osnaživanje negovatelja i učenje praktičnih veština...

10. podrška neformalnim negovateljima i njihova vidljivost u sistemu
11. međusobna razmena iskustva i podrška neformalnim negovateljima
12. pomoć ljudima koji neguju obolele od demencije
13. podizanje kvaliteta života neformalnih negovatelja u njihovih porodica
14. odizanje ličnih kapaciteta, funkcionalosti, samopoštovanja , prevencija i intervencija u slučajevima depresivnih stanja, usamljenosti, pomoć uaturi.
15. inovativni model pristupa tretiranju uloge i podrška neformalnim negovateljima. Prepoznavanje vrednosti rada neformalnih negovatelja, kao i podrška u ostvarivanju prava.
16. unapređenje kvaliteta života osoba sa demencijom kao i kvaliteta života neformalnih negovatelja.

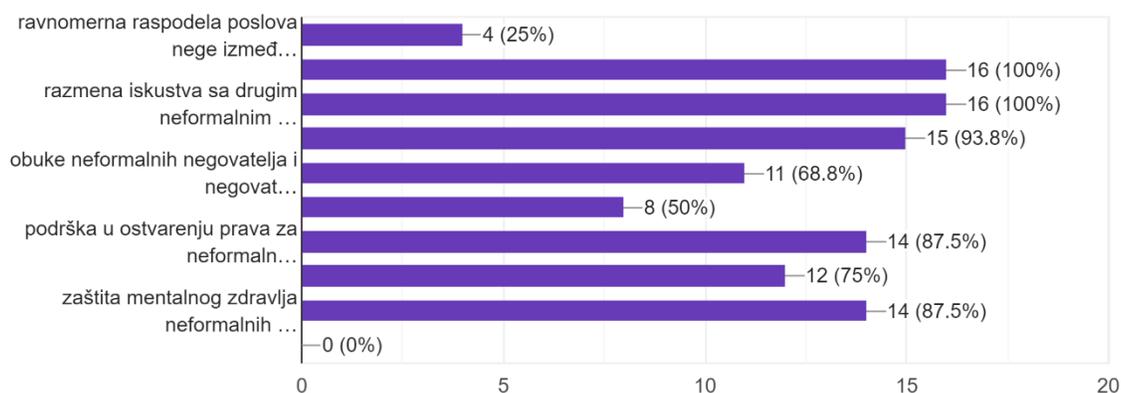
Učesnice u anketi upitane su na koje potrebe neformalnih negovatelja Savetovalište direktno odgovara odgovorile su:

- Potreba za psihološkom podrškom i razmena iskustva sa drugim neformalnim negovateljicama i negovateljima svih 16 ispitanica.
- Savetovanje negovatelja 15 odgovora.
- Podrška u ostvarenju prava za neformalne negovatelje i zaštita mentalnog zdravlja negovatelja 14 odgovora.
- Podrška u prepoznavanju profesije neformalnih negovatelja 12 odgovora.
- Obuke neformalnih negovatelja 11 odgovora.
- Zaštita neformalnih negovatelja 8 odgovora.
- Ravnomerna raspodela posla 4 odgovora.

Grafikon 11: Prikaz odgovora učesnica u anketi prema mišljenju o potrebama korisnika na koje odgovara Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih

Na koje potrebe neformalnih negovatelja ova usluga direktno odgovara? (molimo da ubeležite sve relevantne odgovore)

16 responses



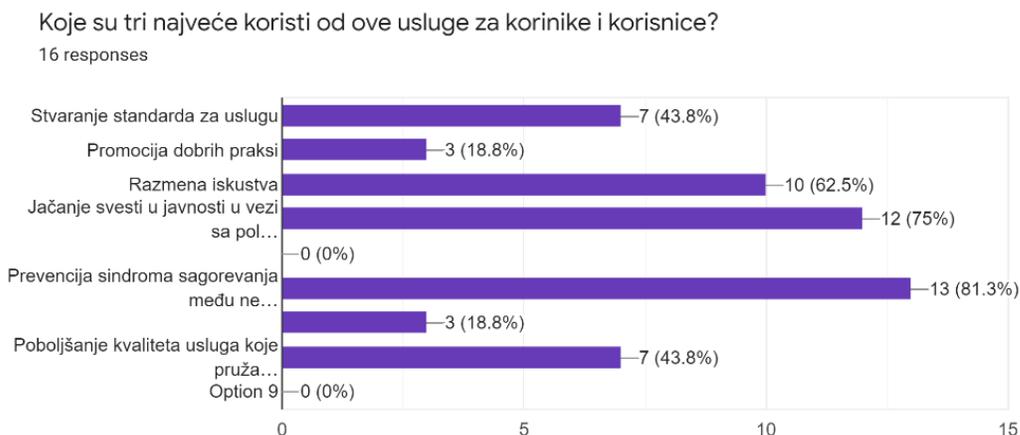
Iz odgovora se zaključuje da nije do kraja jasno na koji način ova usluga doprinosi ravnomernoj raspodeli poslova u kući. Potrebno je da se u dizajnu usluge, obuci pružalaca i informacijama o samoj usluzi pojača ova komponenta kako bi usluga u najvećoj mogućoj meri doprinosila rodnoj ravnopravnosti.

Na pitanje koje su tri najveće koristi od usluge za korisnice i korisnike, ispitanice su prepoznale:

- Prevenciju i sindroma sagorevanja 13 odgovora
- Jačanje svesti u javnosti u vezi sa položajem i statusom neformalnih negovatelja 12 odgovora
- Razmenu iskustva 10 odgovora
- Poboljšanje kvaliteta usluga koje pružaju neformalni negovatelji 7 odgovora
- Stvaranje standarda za uslugu 7 odgovora
- Promocija dobrih praksi 3 odgovora
- Jačanje neformalnih pružalaca nege 3 odgovora

Ovi se odgovori dobrim delom podudaraju sa odgovorima korisnika i korisnica ove usluge. Međutim, stručnjakinje nedovoljno prepoznaju značaj vršnjačke razmene, kao i osećaja korisnika i korisnica da ih je neko čuo. Zato je možda potrebno da se koristi od usluge, tj očekivani ishodi definišu participativno, kako iz ugla pružalaca usluge (stručno) tako i iz ugla korisnika i korisnica (direktna ekspertiza pružanja usluge i znanje o sopstvenim osećanjima, strahovima i sumnjama), Ova dva pogleda trebalo bi da imaju približniju težinu da bi se usluga razvijala u pravcu rodno odgovorne usluge. To se može ostvariti tako što će se u razvoju usluge ugraditi **mehanizmi za osluškivanje potreba** korisnika i korisnica.

Grafikon 12: Prikaz odgovora učesnica u anketi prema mišljenju o najvećim koristima korisnika Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih



Dakle, kao ni sami korisnici, **ni pružaoci usluga nisu prepoznali unapređenje rodne ravnopravnosti ili rasterećenje žena od neplaćenog rada** kao korist od ove usluge. Iako je u uzorku korisnika relativno ravnomerno raspoređeno učešće žena i muškaraca, ono ne odgovara, prema dostupnim istraživanjima, opštoj slici u populaciji. Učešće žena višestruko nadilazi učešće muškaraca u poslovima neformalne i najčešće neplaćene, a stalne nege. Potrebno je da se jača svest među korisnicima, a posebno među pružaocima usluga o tome da status i položaj neformalnih negovateljica imaju snažnu rodnu dimenziju. Da bi se adekvatno pratilo i odgovorilo na rodno zasnovane izazove, neophodno je da i pružaoci usluga budu obučeni da prepoznaju i dokumentuju rodni jaz, kao i da pruže dodatnu podršku ženama koje su mu više izložene, kao i da odgovore na specifičnosti položaja muškaraca koji su negovatelji.

Osvrt Ljiljane Petrović, koordinatorke Savetovališta u Čačku na koristi od usluge

Korisnici savetovališta su veoma otvoreno delili lična iskustva. Primetno je da takav vid podrške izostaje, u njihovom okruženju. Korisnici kažu da njihove komšije, poznanici, šira porodica imaju svoje obaveze i teško mogu razumeti njihovu situaciju jer nikada nisu bili u njoj. Pitanje koje se postavlja, da li i koliko neformalni negovatelji i traže pomoć drugih. Većina korisnika priznaje da nerado traže pomoć od drugih i to čine samo u retkim prilikama.

Često se čuje da se neformalni negovatelji osećaju loše, ponekad i razočarano i iznevereno, jer izostaje pomoć drugih srodnika. Uglavnom se prisećaju šta je negovana osoba učinila za njih, a sada ih nigde nema.

Neformalni negovatelji su često svesni da je situacija u kojoj se nalaze nepromenljiva. Primetno je da učesnici radionica, iako započinju priču o sebi, veoma često pređu na priču o svom članu porodice o kojem brinu. To je još jedna potvrda da oni često „prosto zaborave na sebe“. Voditelji radionica su često podsećali da negovatelji sebe moraju da postave kao prioritet, razmišljajući o tome da pomažući sebi pomažu i bolesnom članu porodice, ali i drugim članovima porodice (naročito svojoj deci).

Često smo mogli zaključiti da se kulturološko određenje po kojem je brinuti se o bolesnom članu porodice (bez obzira na odricanja i izazove), nešto što se podrazumeva.

Višesatna druženja uticala su na pojavu različitih emocija kod svih učesnika. Bilo je suza, smeha, ljutnje... Učesnici su izražavali zahvalnost na pruženoj mogućnosti da podele svoje doživljaje “bez straha šta će ko pomisliti”. Uz doživljaj rasterećenosti navodili su da im je razmena iskustava prijala. Da su saveti koje su dobili primenjivi i korisni u svakodnevnim situacijama, mada često zahtevaju promene stava prema neformalnom negovateljstvu u sredini u kojoj živimo, a koja nameće moralne i socijalne obrasce ponašanja koji, ponekad, ne uvažavaju lične potrebe pojedinca.

Kao **sopstvene koristi od ove usluge**, učesnice prepoznaju čitav niz dobiti. Iako se rodni aspekti nigde ne pominju, žutom su bojom označene dobiti koje otvaraju prostor za uvođenje rodne perspektive.

01. Poboljšanje kvaliteta usluge koju obezbeđuju neformalni negovatelji.
02. Podrška neformalnim negovateljima kroz savetovanje i informisanje pruža nove mogućnosti za rad sa porodicama.
03. Lični bolji uvid u probleme i životne okolnosti neformalnih negovatelja i njihovih porodica.
04. Razmena iskustava i prepoznavanje profesije neformalnih negovatelja kao i značaja uloge neformalnih negovatelja.
05. Poboljšanje nivoa nege i istovremeno i kvaliteta života osoba kojima neformalni negovatelji pružaju negu; standardizacija nivoa usluga nege i upoznavanje šire društvene zajednice sa potrebom finansijske podrške ovakvom vidu pružanja usluga.
06. Bolje sagledavanje koja su to iskustva (problemi i potrebe neformalnih negovatelja), zatim, značaj prevencije.
07. Da pomognem ljudima svojim iskustvom.
08. Osnaživanje i motivacija korisnika.
09. Saznanje kroz kakve sve probleme i prepreke (zdravstvene, socijalne, materijalne, psihološke, tehničke...) prolaze osobe koje neguju blisku osobu obolelu od demencije.
10. Učestvovanje u novim vidovima podrške porodici pacijenata.
11. Primena stečenih znanja i ličnih iskustava. Mogućnost pružanja podrške neprepoznatim, požrtvovanim ljudima koji čine sve da očuvaju dostojanstven život svojih najbližih.
12. Jačanje profesionalnih kapaciteta.
13. Sagledavanje veličine problema neformalnih negovatelja i proširenje mogućnosti za pomoć.
14. Lični razvoji i iskustvo

15. Mapiranje potreba negovatelja i utvrđivanje optimalnog modela podrške.

16. Pre svega, jedno novo profesionalno i stručno iskustvo u radu kao i veliki disbalans između problema i potreba neformalnih negovatelja sa jedne strane i odsustvo relevantnih sistema i same države da prepoznaju ovaj problem i ponude rešenja.

Osvrt Nevenke Bogdanović, koordinatorke Savetovališta u Kragujevcu o teškoćama negovatelja i negovateljica tokom pandemije

Bez obzira na brigu, tugu i dužinu bolesti i nege, negovatelji nisu oguglali i još uvek su jake emocije koje ih spajaju sa obolelom osobom

U našem sistemu zdravstvene zaštite lekari nemaju vremena da duže razgovaraju sa negovateljima i zato negovateljima prvenstveno nedostaju informacije, zato ujedno preporučujem, da se prilikom dijagnoze, negovatelj sam ili sa obolelom osobom uputi u centar - Savetovalište za osobe sa demencijom i tako preveniraju sve tegobe i problemi sa kojima se suočavaju neformalni negovatelji.

Neophodno je doneti zakone koji olakšavaju neformalnim negovateljima brigu o obolelom osobama. U svetu postoje primeri dobre prakse koji se mogu prilagoditi našim uslovima.

Grad – lokalna zajednica, mora osigurati primerene usluge, kao podršku osobi, ali i njenoj porodici, mogućnost dnevnog ili privremenog zbrinjavanja (predah), kako bi se osigurao kvalitetniji život i izbeglo institucionalno zbrinjavanje, na koje se dugo čeka.

Rad u vreme korone, dodatno je doveo do iscrpljenosti negovatelja, jer su preporučene mere od strane kriznog štaba, a zbog smanjene sposobnosti razumevanja kod osoba sa demencijom, dovele do povećanja stresa i napetosti uočene su sledeće promene:

Anksioznost, poremećaj spavanja, razdražljivost, češća promena raspoloženja, agresivnost, deluzije, veća opasnost da odlutaju, što sve ukazuje da se o ovim osobama nije dovoljno razmišljalo kako o njima brinuti u kriznim situacijama-katastrofama.

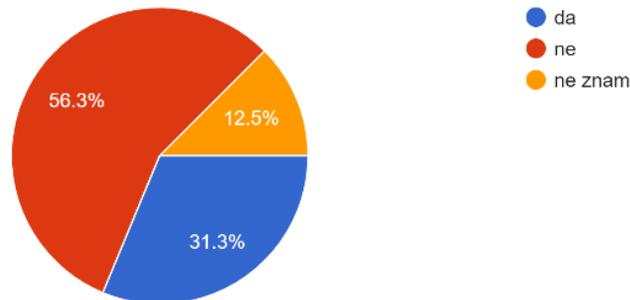
Neke od njih su hospitalizovane, neke u domovima za starije, ali većina je kod kuće. Niko nije davao savete, izvinjavam se i povlačim reč, ako su izdate preporuke, moja je odgovornost što nisam upoznata sa preporukama za medicinsko osoblje i osoblje u domovima, ako je osoblje imalo jasna uputstva, moja razmišljanja su iz pozicije dementne, izolovane osobe, od poznatih, a našlo se u doba korone u domu ili u bolnici.

Ispitanice su upitane da li prepoznaju nedostatke u usluzi. Čak 56% je odgovorilo “ne”, a 31% “da”. Nije znalo šta da odgovori 13% učesnica u anketi.

Grafikon 13: Raspodela odgovora na pitanje Da li prepoznajete nešto što nedostaje usluzi Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba

Da li prepoznajete nešto što ovoj usluzi nedostaje da bi bila potpuno zaokružena?

16 responses



Kao ono što nedostaje, učesnice su istakle

- finansiranje i prepoznavanje značaja usluge Savetovaništa,
- podršku države,
- servise podrške u lokalnim zajednicama za osobe obolele od demencije (ali i za neformalne negovatelje (grupe samopomoći, predah smeštaj),
- veću uključenost države u finansijsku podršku, i
- podršku sistema socijalne zaštite

Snažnije i doslednije integrisana rodna perspektiva nije navedena, ali svakako nedostaje u dizajnu usluge.

Učesnicama je ponuđeno da napišu svoj najjači utisak koji se odnosi na pružanje usluge. Istakle su sledeće:

Koliko su ovi ljudi (neformalni negovatelji) prepušteni sami sebi.

Veliki teret i požrtvovanost najbližih članova porodice, koji su u ulozi neformalnih negovatelja, bez potrebne systemske podrške države kroz institucije uz jaku finansijsku potporu.

Nevidljivost negovatelja sa jedne strane a sa druge značaj dugoročne nege i brige koje oni pružaju

Pozitivna promena i reakcija učesnika u radu savetovaništa.

Značaj razmene iskustava među neformalnim negovateljima i shvatanje da nisu jedini sa teškoćama

Veliki sindrom sagorevanja neformalnih negovatelja.

Uzajamno razumevanje i podrška.

Neformalni negovatelji su sami bez podrške, često se stide da govore o problemima, rad u grupi ili individualno im mnogo pomaže i koristi.

Različite teškoće i stres kroz koje članovi porodice, tj neformalni negovatelji prolaze i njihova promena nakon učešća u radu savetovaništa. Oni su kroz savetovanište radili na sebi, međusobno su razmenjivali iskustva, uz pomoć stručnjaka su uspevali da bolje prevaziđu svoju situaciju, učili su kako da brinu o sebi i kako da komuniciraju i potraže pomoć. Savetovanište su preporučivali svojim prijateljima koji imaju iste probleme.

Pozitivne reakcije korisnika ovih usluga i njihovo zadovoljstvo jer su prepoznate njihove potrebe.

Razgovori sa kolegama i korisnicima koje je uvek bilo teško prekinuti.

Neformalni negovatelji su ovim Projektom prvi put prepoznati na ovom prostoru.

Zahvalnost neformalnih negovatelja što je neko počeo da misli i na njih.

Spremnost neformalnih negovatelja da se uključe u rad Savetovališta i otvoreno govore o problemima sa kojima se svakodnevno suočavaju, kao i da veoma jasno definišu nedostajuće usluge i podršku koje bi olakšala njihove aktuelne probleme.

Najzad, ispitanice su predložile način na koje ova usluga treba ili može da se uključi u sistem socijalne zaštite.

01. **Savetodavne-terapijske i soc.edukativne usluge i aktivnosti -intenzivne podrške porodici**
02. Kao **dnevne usluge u zajednici** koje podržavaju boravak korisnika u porodici u kombinaciji sa **savetodavno-terapijskim uslugama**.
03. Kao **socio-terapijsku uslugu u okviru dnevnog centra za obolele od demencije**.
04. Eventualna **materijalna nadoknada za neformalne negovatelje**, obzirom da zbog nege drugog člana nisu u mogućnost da obavljaju plaćeni posao.
05. **Otvaranje savetovališta** za neformalne negovatelje (porodice osoba sa demencijom), zatim **grupe za samopomoć, klubovi za osobe obolele od demencije, predah centara**.
06. Korisno bi bilo da postoji **Dnevni boravak za dementne osobe**.
07. Ova usluga **ne treba nužno i isključivo da bude deo sistema socijalne zaštite**.
08. Kroz savetovalište **pri Centru za socijalni rad**
09. **Novčana nadoknada** neformalnim negovateljima
10. Obezbediti negovateljima servisne usluge podrške, **pravo na besplatne pelene i sredstva za negu** za lice kojem je neophodna nega, predah usluga za negovatelje.
11. Otvorila bih **posebno savetovalište pri nekoj od ustanova** koje funkcionišu u gradu
12. Kao **uslugu socijalne zaštite u nadležnosti Republike Srbije i lokalne samouprave**.
13. Nemam dovoljno vremena na raspolaganju da bih pružila kvalitetnu ideju.
14. Nisam sigurna kako bih ali činjenica je da se o ovom problemu veoma malo priča, da se zakonom, pravima i finansijskim olakšicama mora poboljšati pozicija i kvalitet života neformalnih negovatelja...
15. Kroz pravni sistem-zakonom preko nadležnog Ministarstva.

Dakle, **ne postoji saglasnost u vezi sa institucionalizacijom usluge**, odnosno njenim uvođenjem u sistem. To je u ovoj fazi dobro, jer se **istražuju i ispituju različite mogućnosti**. Međutim, nakon pilot faze, sledi faza finalizacije opisa usluge i javnog zagovaranja za njeno uvođenje u sistem. Zato je važno da se odluka donose.

4. Finansijska analiza usluge Savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba

Pružanje usluge savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba (u daljem tekstu Savetovalište) je specifičan oblik socijalne zaštite koji ne zahteva velika investiciona, infrastrukturna ulaganja, ne iziskuje visoke materijalne troškove, ni troškove investicionog održavanja, amortizacije opreme, itd., ukoliko se za tu uslugu **iskoriste postojeći resursi ustanova ili organizacija**.

Na taj način se može **povećati iskorišćenost već postojećih objekta i opreme**. Drugi oblici socijalne zaštite starih lica, kao što su domovi za stare, klubovi za stare i narodne kuhinje su u velikoj meri opterećeni ovim troškovima, tako da finansijska održivost takvih oblika socijalne zaštite predstavlja veliki izazov. **Uslugu savetovališta mogu pružati centri za socijalni rad, organizaciona jedinica centra za socijalni rad, ustanova koju je osnovala lokalna samouprava, NVO, kao i preduzetnici**, a u skladu sa pozitivno pravnim aktima Republike Srbije koji regulišu pružanje usluge iz oblasti socijalne zaštite.

Tabela 6: Osnovni troškovi usluge Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba

U osnovne troškove ove usluge spadaju:

1. Troškovi zarada
2. Troškovi osveženja i posluženja u formi kateringa
3. Troškovi zakupa prostora, ako se plaćaju
4. Drugi troškovi (npr. dodatne obuke za saradnike, komunikacija ili oprema) ako se plaćaju

1. Troškovi zarada

Pružanje usluge Savetovališta nužno opterećuju sledeće zarade

- 1.1. administrativno/operativno osoblje
- 1.2. eksperti angažovani po ugovoru o pružanju usluga

1.1. *Troškovi zarada administrativnog/operativnog osoblja*

Da bi Savetovališta funkcionisalo kao usluga, neophodno je da se angažuje koordinator-ka i da se obrade zahtevi koje upućuju potencijalni korisnici. Potrebno je i da se obezbedi podrška osobe koja se bavi finansijskim poslovima. Prema podacima dobijenim na osnovu istraživanja na terenu, procenjeno je da je minimalan broj osoba koje pružaju administrativnu podršku pružanju usluge dve osobe: **jedna pozicija za socijalnog radnika-cu/koordinatora-ku i jedna pozicija za finansijskog radnika-cu**. Troškovi zarade ovih lica obračunati su na osnovu sledećih podataka:

Na osnovu Saopštenja ZR10 Republičkog zavoda za statistiku¹³, prosečna bruto zarada u javnom sektoru po zaposlenom u Republici Srbiji u septembru 2020. godine iznosila je 94.197,00 RSD dok je neto zarada u istom periodu u navedenom sektoru iznosila 67.658,00 RSD¹⁴.

Za obračun zarade administrativnog/operativnog osoblja uzete su sledeće pretpostavke:

- Radni dan ima 8 radnih sati, a na osnovu iskustava socijalni radnik-ca/koordinator-ka bi mogao biti angažovan na četvrtinu radnog vremena dok bi finansijski radnik mogao biti angažovan na petinu radnog vremena¹⁵.
- Prosečan broj radnih dana u mesecu je 22
- Zarada se isplaćuje na mesečnom nivou.

¹³ (br. 321 od 25.11.2020)

¹⁴ <http://www.cekos.rs/prose%C4%8Dne-bruto-zarade-plate-septembar-2020-godine>

¹⁵ Broj radnih sati zavisiće i od broja korisnika-ca. Ovde je korišćeno iskustvo postojećih pružalaca ove usluge.

Tabela 7: Obračun mesečnih iznosa zarade administrativnog/operativnog osoblja za uslugu Savetovaništa za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba

Mesečni neto iznos zarade socijalni radnik-ca/koordinator-ka	16.914,50 RSD/mesečno
Mesečni bruto iznos zarade socijalni radnik/koordinator	23.549,25 RSD/mesečno
Mesečni neto iznos zarade finansijski radnik	13.531,60 RSD/mesečno
Mesečni bruto iznos zarade finansijski radnik	18.839,40 RSD/mesečno
Ukupno mesečno bruto	42.388.65/mesečno
Godišnji neto iznos zarade socijalni radnik/koordinator	202.974,00 RSD/godišnje
Godišnji bruto iznos zarade socijalni radnik/koordinator	282.591,00 RSD/godišnje
Godišnji neto iznos zarade finansijski radnik	162.379,20 RSD/godišnje
Godišnji bruto iznos zarade finansijski radnik	226.072,80 RSD/godišnje
Ukupno godišnje bruto	508.663,80 RSD/godišnje

Ukupni bruto iznos zarada administrativnog/operativnog osoblja na godišnjem nivou iznosi **508.663,80 RSD/godišnje**. Napominjemo da iznos zavisi od obračuna zarada za konkretni period kao i od procene lokalne samouprave za vreme angažovanja ovog osoblja. Ukoliko je angažovano osoblje iz postojećih ljudskih resursa ustanove odnosno organizacije, iznos se obračunava kao procenat učešća u zaradi na osnovu stvarnog angažovanja.

Troškovi angažovanja eksperata na osnovu ugovora

Troškovi zarada eksperata zavise od broja sati za koje je konkretna ekspertkinja/ekspert angažovan-a. Bazirano na izvodu iz dokumenta tekuće dnevnicе za spoljne ugovore Evropske komisije iznos bruto dnevnicе je 158 evra za 8 sati angažovanja¹⁶. Prema zvaničnom kursu Narodne banke Srbije¹⁷ dnevni iznos angažovanja ekspertkinje/eksperta iznosi 18.578,37 RSD. Na osnovu toga procenjeno je da bruto iznos za jedan sat angažovanja iznosi oko 2.350 RSD. Na temelju iskustava proisteklih iz pilot faze projekta na mesečnom nivou je bilo potrebno angažovanje dve/a ekspertkinje/eksperta u trajanju od 12 sati što bi na mesečnom nivou iznosilo 56.400 RSD/mesečno u bruto iznosu.

Tabela 8: Troškovi angažovanja ekspertске podrške Savetovaništu za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba po satu, mesečno i godišnje

Bruto iznos angažovanja ekspertkinje/eksperta po satu	≈ 2.350,00 RSD/sat
Mesečni bruto iznos angažovanja dve/dva ekspertkinje/eksperta	≈ 56.400,00 RSD/mesečno
Godišnji bruto iznos angažovanja ekspertkinje/eksperta ¹⁸	≈ 564.000,00 RSD/godišnje

Ukupni bruto iznos angažovanja dve/dva ekspertkinje/eksperta iznosi oko **564.000,00 RSD/godišnje**. Napominjemo da iznos zavisi od načina angažovanja eksperta ili ekspertkinje¹⁹, kao i od broja radnih sati angažovanja na mesečnom nivou. Ukoliko je angažovano osoblje iz postojećih ljudskih resursa ustanove, odnosno organizacije, iznos se obračunava kao procenat učešća u zaradi na osnovu stvarnog angažovanja.

¹⁶ https://ec.europa.eu/international-partnerships/system/files/per_diem_rates_20191218.pdf Current per diem rates (poslednje ažuriranje 18. decembar 2019)

¹⁷ https://www.nbs.rs/sr_RS/finansijsko_trziste/medjubankarsko-devizno-trziste/kursna-lista/zvanicni-srednji-kurs-dinara/index.html (na dan 07. decembar 2020.)

¹⁸ U proračun je uzeto da angažovanje eksperta neće biti pokriveno prvog i poslednjeg meseca u kalendarskoj godini

¹⁹ Na primer, autorski ugovor, preduzetnik u sistemu PDV-a, preduzetnik van sistema PDV-a

Troškovi osveženja i posluženja u formi kateringa

U okviru Savetovališta će se primenjivati individualni i grupni rad, a po potrebi će se organizovati edukativne radionice iz grupe za podršku. Na osnovu toga poželjno je da se za radioničarski rad obezbedi neka vrsta posluženja za učesnike radionica, a u formi kateringa ili tzv. „grickalica“ kao i osveženja (kafa, voda...). Bazirano na iskustvima pilot projekta ovi troškovi iznose oko 1.400,00 RSD po održanoj radionici, a njihov mesečni iznos zavisi od broja održanih radionica. Ukoliko u proračun uzmemo da se nedeljno održi po jedna radionica ukupan iznos bi bio oko 5.600 RSD/mesečno²⁰.

Tabela 9: Procena osnovnih troškova osveženja za uslugu Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba

Iznos osveženja po radionici (katering, kafa, voda...)	≈ 1.400,00 RSD/radionici
Iznos osveženja na mesečnom nivou (katering, kafa, voda...)	≈ 5.600,00 RSD/mesečno
Iznos osveženja na godišnjem nivou (katering, kafa, voda...) ²¹	≈ 56.000,00 RSD/godišnje

Ukupni bruto iznos posluženja iznosi oko **56.000,00 RSD/godišnje**. Napominjemo da iznos zavisi od vrste posluženja, vrste ugovora, vrste nabavke i sl. kao i od broja održanih radionica.

Trošak zakupa prostora može i ne mora da bude uključen, u zavisnosti od konkretne situacije pružaoca usluge, te ovde nije uračunat. Ukoliko je pružalac usluge organizacija civilnog društva, pretpostavka je da organizacija ima i druge projekte, te da će trošak zakupa samo delimično padati na teret usluge Savetovališta.

Drugi troškovi mogu da uključuju dodatne obuke za saradnike, troškove komunikacije, kompjuterske opreme i slične troškove koji podržavaju dnevno funkcionisanje Savetovališta, ili predstavljaju investiciju u unapređenje kvaliteta ove usluge. Imajući u vidu da je ova usluga uglavnom implementirana kao komplementarna već postojećim uslugama ili aktivnostima, drugi troškovi će najčešće biti podeljeni sa tim drugim uslugama i aktivnostima i zato nisu zasebno predstavljeni ovde jer će se razlikovati u različitim kontekstima.

Ukupni godišnji troškovi realizacije rada Savetovališta

Na osnovu iznetih proračuna angažovanja operativnog osoblja, ekspertkinja/eksperata i pripreme posluženja **bruto iznos troškova na godišnjem nivou je oko 1.128.663,80 RSD**.

Troškovi mogu biti uvećani za iznos troškova komunikacije. Takođe, ukoliko usluga ne bi bila integrisana u postojeće sisteme podrške godišnji iznos bi bio uvećan i za troškove zakupa prostora, opremanje prostora (jednokratni trošak pokretanja usluge), troškove tekućeg održavanja i amortizacije, nematerijalne troškove i dr. Preporuka je da se, obzirom da su u pitanju javna sredstva, **obračun vrši na način kako je to definisano Pravilnikom o kriterijumima i merilima za utvrđivanje cena usluga u oblasti socijalne zaštite koje finansira Republika, odnosno Odlukom o finansiranju na lokalnom nivou**.

Važno je imati na umu da **troškovi finansiranja mogu biti umanjeni za iznos učešća korisnika u finansiranju kao i da mogu biti pokriveni iz donacija, kroz projektno finansiranje, kao i finansiranje bazirano na međupštinskoj saradnji u razvoju i realizaciji usluge**.

²⁰ 4 nedelje u toku meseca

²¹ U proračun je uzeto da angažovanje eksperta neće biti pokriveno prvog i poslednjeg meseca u kalendarskoj godini

5. Procena održivosti usluge Savetovalište za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba

Na osnovu sagledanih primarnih i sekundarnih podataka koji se odnose na pilot fazu implementacije usluge Savetovalište za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba, doneti su zaključci koji se odnose na održivost ove usluge.

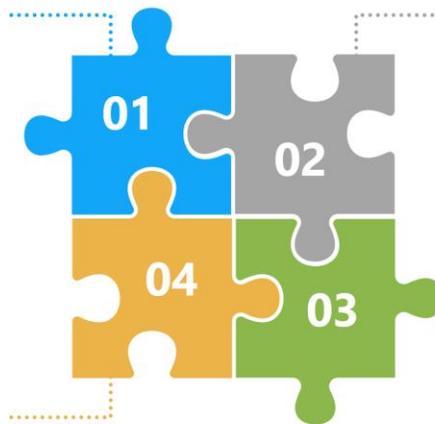
Procena održivosti usluge pošla je od sledećih kriterijuma koji doprinose održivosti:

Infografik 4: Kriterijumi koji doprinose održivosti usluge

Kriterijumi koji doprinose održivosti usluge

Usluga Savetovalište za negovateljice i negovatelje zavisnih starijih osoba ispunjava ove kriterijume

Ispunjava opšte ciljeve koje treba da ispuni dizajn svake od usluga u sistemu socijalne zaštite



Ispunjava opšte zahteve kvaliteta i sadrži elemente koji doprinose kvalitetu (različito od minimalnih standarda)

Ispunjava preduslove za finansiranje i usklađena je sa javnim politikama

Ispunjava zajedničke strukturalne minimalne standarde

Opšti ciljevi za usluge socijalne zaštite

Usluga Savetovalište za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba koncipirana je kao usluga socijalne zaštite u zajednici.

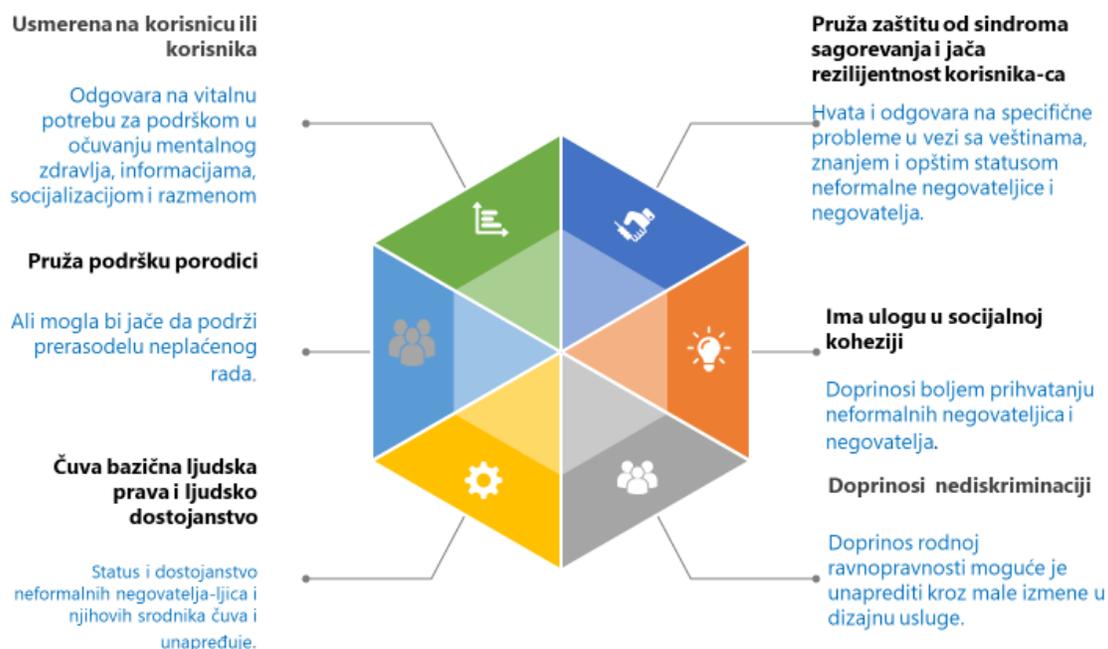
Usluge u sistemu socijalne zaštite treba da ispune brojne ciljeve:

- ✓ da budu **usmerene na korisnika ili korisnicu**, dizajnirane tako da odgovaraju ne neku vitalnu potrebu, a posebno kada su u pitanju korisnice-ce iz ranjivih grupa;
- ✓ one treba da pruže **zaštitu od opštih kao i specifičnih rizika u životu** i da **podrže korisnike** koji se suočavaju sa ličnim izazovima i krizama;
- ✓ usluge se mogu **pružati i porodicama sa ciljem da se promene šeme porodičnih odnosa**, da se podrži uloga porodice u brizi za mlade i za starije članove domaćinstva, kao i za osobe sa invaliditetom, ili **da se kompenzuje za nefunkcionalnost u porodičnim odnosima**;
- ✓ one su **instrumenti za očuvanje bazičnih ljudskih prava i ljudskog dostojanstva**;
- ✓ imaju ulogu **u prevenciji i socijalnoj koheziji** koja je usmerena na celu populaciju, nezavisno od ekonomskog statusa ili prihoda;

- ✓ usluge **doprinosu nediskriminaciji, rodnoj ravnopravnosti, očuvanju zdravlja, poboljšanju kvaliteta života i stvaranju jednakih mogućnosti** za sve, jačajući na taj način kapacitet pojedinaca da učestvuju u društvu.

Na osnovu podataka, informacija i dokaza koji su pribavljeni kroz desk analizu i ankete korisnika i pružalaca usluge, utvrđeno je da **usluga Savetovalište za neformalne negovatelje i negovateljice doprinosi sledećim ciljevima:**

Infografik 5: Ciljevi kojima doprinosi usluga Savetovalište za negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba



Ostvarenost ovih ciljeva sagledava se u odnosu na to **kako je usluga koncipirana**, a onda u praksi **realizovana** i to kroz **ocenu zadovoljstva korisnika i pružalaca usluge**, odnosno **objektivno ispunjavanje zacrtanih ciljeva**. Ključna pitanja koja se odnose na dizajn usluge su:

Tabela 10: Odgovori na ključna pitanja u vezi sa dizajnom usluge Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba

1. Da li je usluga sveobuhvatna i personalizovana? (odgovara na potrebe velikog broja ljudi ali i na potrebe pojedinačnih korisnika-ca)	Delimično*
2. Da li usluga podrazumeva lični odnos između korisnika i pružaoca?	Da
3. Da li je u dizajn ugrađena različitost korisnika?	Delimično*
4. Da li je adekvatno sagledana i ugrađena asimetrija koja postoji u odnosu između pružaoca usluge i korisnika-ce?	Delimično*
5. Da li je usluga prilagođena različitim kulturnim kontekstima iz koje dolaze, ili bi mogli da dolaze korisnici i korisnice? (npr. Romkinje i Romi?)	nema dokaza

* Dalja unapređenja su moguća u vezi sa integrisanjem rodne perspektive u dizajn i realizaciju ove usluge, jačanje kapaciteta pružalaca usluge za rodno odgovorne pristupe, kao i razvoj procedura koje se tiču inkluzivnosti za manjinske zajednice i grupe (npr. Romkinje i Romi, kao i osobe sa nevidljivim invaliditetom.)

Elementi kvaliteta (različito od minimalnih standarda)

U analizi su sagledani sledeći elementi kvaliteta usluga socijalne zaštite:

Infografik 6: Elementi kvaliteta usluge

Elementi kvaliteta



Ocena statusa sagledanih elemenata kvaliteta za uslugu usluga Savetovališta za negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba prikazana je u narednoj Tabeli.

Tabela 11: Ocene sagledanih elemenata kvaliteta pilot usluge Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba

1. Dostupna
2. Pristupačna
3. Integrisana
4. Korisnik-ca u centru
5. Prihvatljiv trošak
6. Kontinuirana
7. Usmerena na ishod

Da
Delimično*
Da
Da
Da*
Da u modelu
Da

* Nema dokaza da uslugu koriste negovateljice i negovatelji Romske nacionalnosti. Trebalo bi da se proveriti da li su potrebne dodatne aktivnosti kojima bi se ova grupa ohrabрила da koristi uslugu, odnosno da li postoje nevidljive barijere u pristupu usluzi za različite grupe potencijalnih korisnika-ca kojima usluga jeste namenjena.

* U pilot fazi je usluga bez nadoknade pružana korisnicima. U izradi modela usluga socijalne zaštite debatovano je o tome da li je bolje za održivost i kvalitet usluge kada korisnici, makar simbolično učestvuju, ili kada je usluga besplatna za korisnike. Mnogo kvalitetnih argumenata je izneto u prilog participaciji na nivou od oko 20%. Ona je važna za osećaj suvlasništva nad uslugom, kao i za jačanje modela usluga koje su usmerene na korisnike. Ipak, u praksi, taj model u Republici Srbiji nije zaživeo i jedinice lokalnih samouprava često biraju da pokriju 100% troškova usluge jer se rukovode argumentima

siromaštva s jedne strane i popularnosti, s druge strane. Svakako je potrebno da se participacija korisnika u svemu pa i u finansijskoj održivosti detaljno razmotri u finalizaciji modela.

Zajednički strukturalni minimalni standardi²²

Ocena ispunjenosti zajedničkih strukturalnih minimalnih standarda sažeto je prikazana u tabeli.

Tabela 12 Usluga Savetovaništa za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba u odnosu na zajedničke strukturalne minimalne standarde

Javnost rada i zaštita podataka o ličnosti	Nedostaju procedure
Lokacija objekta i oprema	Da
Održavanje lične higijene i higijene prostora	Da
Nema odlaganja otrovnih i drugih materijala	Da, nema
Nesmetano funkcionisanje korisnika – da li su prostorije pristupačne?	Da
Radni prostor, rukovodilac i zaduženi radnik – uloge su definisane i dostupne u pisanoj formi?	Da
Dnevni rad (nije predviđen noćni)	Da
Procena potreba? Da li se vrši? Ko je vrši?	Da
Stepeni podrške? Da li postoje različiti stepeni podrške?	Da
Individualno planiranje	Da
Ponovni pregled	Da
Restriktivni postupci i mere?	Nije primenljivo
Interna evaluacija	Da
Razvoj osoblja	Nedostaje procedura
Dostupnost programa i usluga u zajednici	Delimično

U finalizaciji modela usluge mogu se dopuniti nedostajuće procedure:

Ispunjenost preduslova za finansiranje i usklađenost sa javnim politikama

Analiza je potvrdila da je usluga Savetovaništa za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba podobna za finansiranje kao usluga u zajednici. Za tu tvrdnju postoji nekoliko potpornih argumenata:

1. Strateški je važno za razvoj sistema socijalne zaštite da se **usluge u zajednici dalje razvijaju u skladu sa prepoznatim potrebama žena i muškaraca koji u njima žive.**
2. Sve je veći broj starijih lica koja, makar delom, **zavise od podrške neformalnih negovatelja i negovateljica.** Uvođenje standarda i podrška ovim dragocenim pružaocima usluga za starije žene i muškarce, preduslov je kvalitetne usluge.
3. Usluga je dizajnirana na način da se **jednostavno uklapa u budžet jedinice lokalne samouprave u Program 11 Socijalna i dečija zaštita, kroz rodno odgovorno budžetiranje.** "Rodno odgovorno budžetiranje predstavlja uvođenje principa rodne ravnopravnosti u budžetski proces, što podrazumeva rodnu analizu budžeta i restrukturiranje prihoda i rashoda sa ciljem unapređenja rodne ravnopravnosti"²³.
4. Uslugu je moguće finansirati na osnovu **Odluke o socijalnoj zaštiti, kao deo programske aktivnosti 0004 Savetodavno terapijske i socijalno edukativne usluge.**

²² Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite ("Sl. glasnik RS", br. 42/2013, 89/2018 i 73/2019)

²³ Zakon o budžetskom sistemu ("Sl. glasnik RS", br. 54/2009, 73/2010, 101/2010, 101/2011, 93/2012, 62/2013, 63/2013 - ispr., 108/2013, 142/2014, 68/2015 - dr. zakon, 103/2015, 99/2016, 113/2017, 95/2018, 31/2019 i 72/2019)

5. Uslugu već finansira jedna lokalna samouprava a postoji obećanje još jedne JLS da će se usluga finansirati iz budžeta za 2021.
6. Usluga je komplementarna postojećim uslugama u zajednici i zbog toga su troškovi za finansiranje usluge manji u odnosu na mnoge druge usluge. Zahvaljujući tome, uslugu mogu da finansiraju lokalne zajednice iz svih grupa po razvijenosti jedinica lokalne samouprave²⁴.

Ilustrativni predlozi različitih ROB ciljeva i indikatora koji mogu da se iskoriste za alokaciju sredstava u budžetu za ovu uslugu dati su u nastavku.

Tabela 13 Predlog ROB ciljeva i indikatora

ROB cilj (kada je usluga uključena u Odluku o socijalnoj zaštiti)	ROB indikator
Podrška razvoju mreže van-institucionalnih usluga socijalne zaštite predviđene Odlukom o socijalnoj zaštiti i Zakonom o socijalnoj zaštiti	Udeo sredstava koji je izdvojen za pružanje pilotirane usluge Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba

Usluga se može finansirati i u okviru programske aktivnosti 0003 Dnevne usluge u zajednici gde bi ROB cilj mogao da glasi

ROB cilj (ako usluga nije još uključena u Odluku o socijalnoj zaštiti)	ROB indikator
Podsticanje razvoja raznovrsnih socijalnih usluga u zajednici i uključivanje u sferu pružanja usluga različitih aktera.	Odnos broja podržanih projekata za pružanje novih usluga u zajednici za podršku neformalnim negovateljima zavisnih starijih osoba i broja podnesenih projekata.

ROB cilj (na nivou projekta)	ROB indikator
Povećanje dostupnosti prava i mehanizama socijalne zaštite za žene u lokalnoj zajednici kroz uslugu Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba.	Broj korisnika Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba Broj korisnika Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba.

ROB cilj (na nivou projekta)	ROB indikator
Unapređenje ravnoteže između žena i muškaraca u raspodeli neplaćenih poslova nege u zajednici kroz uslugu Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba.	Broj korisnika Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba. Broj korisnika Savetovaništa za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba.

6. Zaključci u vezi sa korisnošću i održivošću usluge

Analiza je obuhvatila uzorak od 15% korisnika i 17 pružalaca usluge i koordinatorki u Kragujevcu i Čačku. Izvršena je desk analiza projektne dokumentacije, finansijska analiza i uporedna analiza normativno strateškog okvira u oblasti socijalne zaštite i rodne ravnopravnosti sa dizajnom usluge. Na osnovu ovih analiza, utvrđeno je da

1. Usluga Savetovaništa za neformalne negovateljice i negovatelje zavisnih starijih osoba **odgovara na stvarnu i nezadovoljenu potrebu za savetodavno-terapijskom uslugom.**

²⁴ Uredba o utvrđivanju jedinstvene liste razvijenosti regiona i jedinica lokalne samouprave za 2014. Godinu ("Sl. glasnik RS", br. 104/2014)

2. Usluga Savetovaništa za negovateljice i negovatelje **uspešno povezuje prioritete u oblasti rodne ravnopravnosti sa principima preventivne zdravstvene zaštite, socijalne zaštite i razvojem usluga u zajednici.** Moguća su i poželjna dalja **unapređenja u integrisanju rodne perspektive i aktiviranju rodno transformativnih potencijala ove usluge kroz jačanje rodni kompetencija pružalaca usluge, integraciju rodni alata u dizajn i implementaciju, kao i jačanje svesti korisnica i korisnika o rodnoj dimenziji uloge negovatelja i negovateljica.**
3. Obuhvatom i dostupnom podrškom usluga Savetovaništa za neformalne negovateljice i negovatelje već **doprinosi balansiranoj raspodeli neplaćenog kućnog rada koji mnogostruko teže pogađa žene.** Zbog toga je **dalji razvoj usluga koje doprinose ravnomernijoj raspodeli poslova nege i brige jedan od najvažnijih prioriteta u rodnoj ravnopravnosti**²⁵.
4. Usluga Savetovaništa za neformalne negovateljice i negovatelje **dizajnirana je na način da se može primenjivati i razvijati u sklopu rodno odgovornih budžetskih ciljeva (ROB) i indikatora.** Ona je **pogodna za finansiranje i implementaciju u svim grupama jedinica lokalnih samouprava po stepenu razvoja.**
5. **Unapređeno finansiranje rodne agende na nivou lokalne samouprave je jedan od prioriteta u vezi sa daljim razvojem ROB procesa u Republici Srbiji.** Ova usluga predstavlja konkretan doprinos u tom procesu.

Korisnost

Na osnovu ankete **korisnika i korisnica i pružalaca usluge-koordinatora-ki, potvrđeno je da i jedni i drugi, bez izuzetka, prepoznaju značajne koristi od usluge Savetovaništa za negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba.** Takođe, tokom implementacije pilot modela ostvarena je dostupnost usluge koja je blizu optimuma, s tim što se pojavljuju razlike po polu korisnika u odnosu na pitanje koliko bi često bilo potrebno da usluga bude dostupna.

U odgovoru na pitanje kako se osećaju kada koriste uslugu, korisnici potvrđuju da ova usluga doprinosi njihovom ljudskom dostojanstvu, potrebi da dopune i potvrde svoja znanja, ojačaju mehanizme otpornosti, dobiju savet i podršku od direktnih pružalaca i od zajednice negovatelja i negovateljica kroz vršnjačku razmenu. Dugoročno gledano, **ova usluga doprinosi očuvanju i unapređenju dobrobiti i kvaliteta života direktnih korisnika, kao i korisnika njihovih usluga nege.**

Veliku korist od usluge ima i šira zajednica kroz edukacije, javne nastupe i javno zagovaranje koji proističu iz iskustava i znanja u vezi sa pružanjem usluge.

Najučestalija pitanja Savetovaništu tokom vanrednog stanja prikazana su u Aneksu 1. Na narednom infografiku prikazane su četiri najveće grupe pitanja na osnovu dnevnih upita korisnika tokom pandemije i vanrednog stanja. Dakle, pružaoci **usluge su pokazali da je usluga fleksibilna i da je mogu prilagođavati vanrednim okolnostima i uslovima, kroz rad u virtuelnom prostoru, telefonsku podršku i pojedinačne konsultacije licem u lice, u skladu sa propisanim merama zaštite.**

²⁵ Ovaj prioritet istaknut je u Agendi 2030 za održivi razvoj, u okviru Pekinške deklaracije i platforme za akciju, ekonomske analize neplaćenih poslova u oblasti staranja koja je sprovedena u okviru projekta "Rodno odgovorno upravljanje – preraspodela neplaćenog rada" koji zajednički realizuju Koordinaciono telo za rodnu ravnopravnost i UN Women, uz podršku Vlade Ujedinjenog Kraljevstva i britanske ambasade u Srbiji, kao i na osnovu podataka iz istraživanja o korišćenju vremena koje redovno sprovodi Republički zavod za statistiku.

Infografik 7: Pitanja korisnika postavljena u Savetovalištu tokom vanrednog stanja

Dodatna pitanja zbog kojih su se ljudi javljali tokom vanrednog stanja

Usluga Savetovališta za negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba mora da bude fleksibilna i da ima odgovore na nova pitanja koja se javljaju u krizi



Održivost

Usluga Savetovališta za neformalne negovatelje i negovateljice zavisnih starijih osoba je **finansijski održiva kroz finansiranje iz budžeta jedinice lokalne samouprave kao projektne aktivnosti ili projekat u okviru rodno odgovornog budžetiranja u Programu 11 Socijalna i dečija zaštita.**

Troškovi usluge su minimalni u odnosu na koristi koje ova usluga stvara na nivou porodice i zajednice.

Formiranje neformalne koalicije u Beogradu 7 organizacija civilnog društva koje rade sa starijima/za starije, sa ciljem da zajedno zagovaraju za razvoj dnevnih usluga u lokalnoj zajednici za osobe obbolele od demencije u Beogradu je takođe **korak u dobrom pravcu jačanja pretpostavki za održivost ove usluge.**

Javni nastupi i video priloge koje je Amity u okviru pilot faze pripremio doprineće daljoj popularizaciji i širenju ove usluge u drugim lokalnim samoupravama.

7. Aneks 1 Najčešće postavljana pitanja neformalnih negovatelja i negovateljica

Ova pitanja su postavljana u Savetovalištima u Čačku, Kragujevcu i u Amity kancelariji u Beogradu tokom vanrednog stanja.

1. **Postupak ostvarivanja prava iz oblasti socijalne, zdravstvene i porodično pravne zaštite:** na tuđu negu i pomoć; na pomoć u kući; na smeštaj u ustanovu; pravo na pelene za odrasle; kako zakazati psihijatrijski pregled u uslovima pandemije?
2. **Stavljanje pod starateljstvo i oduzimanje poslovne sposobnosti:** raspolaganje imovinom obolele osobe; odlučivanje u njeno ime; može li osoba sa dijagnostikovanom bolešću da lično donosi odluke;
3. **Pitanja oko lečenja, terapija i postupanja sa obolelima od demencije:** može li se demencija izlečiti; može li se demencija prevenirati; o simptomima bolesti i njenom napredovanju; kada treba pojačati terapiju ili promeniti; koji su lekovi kada obolela osoba ima probleme sa nesanicom; kako oceniti da li je terapija adekvatna; kako prepoznati delirijum; kako postupati kada je obolela osoba agresivna, kada beži iz kuće, kada neće da saraduje; šta raditi kada je uznemirena?
4. **Različita pitanja oko nege obolele osobe i svakodnevnice:** šta raditi kada oboleli ima opstipaciju; kako prevenirati dekubit; šta i koliko davati oboleloj osobi da jede; kako oboleloj osobi okupirati pažnju; kako postupati kada se usred noći oblači i kreće iz kuće na posao ili gde već; kako prilagoditi prostor osobi s demencijom; kako proceniti koliko treba da pomaže majci oboleloj od demencije (da radi neke stvari umesto nje i sl.) i šta ona može da uradi.
5. **Postoje li tretmani za starije osobe koje su u početnoj fazi demencije,** a neće da idu u dom? Kako smestiti obolelu majku u dom, ako ona to ne želi?
6. **Različita pitanja u vezi poremećenih porodičnih odnosa:** šta raditi kada suprug obolele osobe ide iz kuće na plac ili u kafanu a sve oko nege prepušta snahi?
7. **Kako se ponašati sa okruženjem komšilukom i familijom:** kada reći da u kući imate osobu koja boluje od demencije?
8. **Lična pitanja i dileme neformalnih negovateljica/negovatelja:** kako prevazići osećaj griže savesti u vezi pružanja nege bolesnim članova porodice; šta raditi sa osećajem krivice i zbog pomisli na smeštaj obolele osobe u ustanovu; kako se boriti sa osećajem anksioznosti, nesanicom; kako prevazići osećaj iscrpljenosti i umora; kada preti samoizgaranje i kada i kako brinuti o sebi, suočavanje sa tugom, kako prepoznati stres, kako negovati sebe?
9. **Kakve su prakse u drugim zemljama sa obolelima:** smeštaju li ih oni u dom; ima li usluga podrške u lokalnim zajednicama-dnevni boravaka, pomoći u kući, savetovališta; kojim sadržajima aktivnosti usporavaju demenciju

Još neka od drugih pitanja koja su upućena na Amity kancelariju:

10. **Kuda sa nepokretnim ocem koji je bio u COVID bolnici** pa ga otpuštaju kući, gde nema nikoga. Sin koji živi u Beogradu, takođe u COVID bolnici?
11. Majka obolela od Alchajmerove bolesti. Zaključavaju je u kući da im opet ne pobegne. Pita ima li gde nekih terapeuta u Nišu koje bi mogla da plati da je animiraju jer ona više ne može da izdrži. Zainteresovana je za obuke na temu kako sačuvati sebe i o anti stres tehnikama i kako negovati obolelu osobu.
12. Šta raditi kada oboleli od demencije dobije dekubit u privatnom domu, zbog slabe nege?
13. Šta kada ne dolaze geronto domaćice u stan, zbog COVID-a – pitanja za preporuke drugih neformalnih negovatelja/žena koje bi htele da idu u stan i pomažu starijoj osobi?
14. Kako kontaktirati svoje drage, kada su zabranjene posete u domu i molba za uticaj na donosiocce odluka da promene odluke o zabrani poseta.

/kraj