



Izveštaj o evaluaciji projekta:  
**“RAZVOJ SAVETOVALIŠTA ZA NEFORMALNE  
NEGOVATELJE ZAVISNIH OSOBA I PROMOCIJA  
PRERASPODELE NEPLAĆENOG RADA”**

**Prof. dr Natalija Perišić**

Univerzitet u Beogradu – Fakultet političkih nauka

Odeljenje za socijalnu politiku i socijalni rad

Beograd,

Decembar 2020. godine

*Ovaj dokument izrađen je u okviru projekta: „Rodno odgovorno upravljanje – Preraspodela neplaćenog negovateljskog 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.*

# **Sadržaj**

1. Uvod .....	3
2. Metodologija evaluacije .....	3
2.1 Dizajn evaluacije .....	3
2.2 Prikupljanje podataka i uključenost aktera .....	4
2.3 Ograničenja evaluacije .....	5
3. Rezultati i zaključci evaluacije .....	5
3.1. Relevantnost.....	5
3.2. Efektivnost.....	7
3.3 Efikasnost.....	10
3.4 Uticaj.....	11
3.5 Održivost.....	13
Prilog 1:.....	15
U P I T N I K za koordinatorke / ključne stručnjakinje .....	15
Prilog 2:.....	17
Okvirne teme za razgovor sa projektnim rukovodstvom (Udruženje građana “Snaga prijateljstva” – Amity) .....	17

# **1. Uvod**

Sadržaj ovog Izveštaja sačinjavaju rezultati i nalazi evaluacije aktivnosti sprovedenih na projektu “Razvoj savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih osoba i promocija preraspodele neplaćenog rada” koji je realizovalo Udruženje građana “Snaga prijateljstva” – Amity iz Beograda.

Opseg, aktivnosti i ciljevi evaluacije predviđeni su ugovorom zaključenim između evaluatorke i Udruženja građana “Snaga prijateljstva” – Amity.

Ugovorom je predviđeno da se evalucija sproveđe na osnovu:

- brifinga sa projektnim rukovodstvom Udruženja građana “Snaga prijateljstva” – Amity;
- intervjuisanja ili anketiranja dve lokalne koordinatorke Projekta u Kragujevcu i Čačku i četiri ključne stručnjakinje koje su učestvovali u realizaciji usluge Savetovališta i
- analize projektne dokumentacije: projekta; tri kvartalna izveštaja; dokumenta “Analiza korisnosti i održivosti usluge Savetovališta” i prateće dokumentacije.

Kao ciljevi evaluacije predviđeni su:

- analiza i procena uspešnosti, tj. ostvarenih rezultata, u odnosu na postavljene projektne ciljeve;
- analiza i procena relevantnosti;
- analiza i procena delotvornosti projektnih aktivnosti;
- analiza i procena uticaja projektnih aktivnosti na projekat UN Women: “Rodno odgovorno upravljanje – preraspodela neplaćenog rada”;
- analiza i procena efikasnosti administrativne organizacije i koordinacije projektnih aktivnosti;
- analiza i procena održivosti projektnih aktivnosti;
- identifikovanje i mapiranje naučenih lekcija.

# **2. Metodologija evaluacije**

## **2.1 Dizajn evaluacije**

U skladu sa predviđenim ciljevima, metodologija evaluacije zasnivala se na pet ključnih kriterijuma:

1. relevantnosti
2. efektivnosti
3. efikasnosti
4. uticaju
5. održivosti.

Relevatnost je procenjivana sa aspekta toga, da li su i u kojoj meri usluge odgovorile na specifične potrebe korisnika/ca Projekta, pre svega neposrednih (neformalnih negovatelja/ica), a delimično i posrednih (zavisnih starijih osoba i lokalne zajednice).

Efektivnost je procenjivana dvojako: iz perspektive osnaženosti korisnika/ca Projekta da delotvornije neguju starije zavisne članove porodice, sa manje napora, i uz veći stepen integrisanosti u zajednicu, kroz svestraniji profesionalni i socijalni život; te ostvarenosti rezultata projekta u odnosu na postavljene ciljeve.

Efikasnost je procenjivana sa stanovišta administrativne organizacije i koordinacije Projektom.

Uticaj je procenjivan iz dva ugla: doprinosa ovog Projekta UN Women projektu "Rodno odgovorno upravljanje – preraspodela neplaćenog rada" i naučenih lekcija.

Na kraju, održivost je procenjivana u kontekstu toga, šta će sa najvećom verovatnoćom od pozitivnih ishoda Projekta nastaviti da postoji, nakon okončanja projektnog finansiranja i kakve su mogućnosti prenosivosti (transfера) pozitivnih ishoda Projekta.

## 2.2 Prikupljanje podataka i uključenost aktera

Evaluacija je sprovedena na osnovu:

- pregleda i analize projektne dokumentacije
- online intervjuja i
- ankete.

Projektna dokumentacija koja je pregledana, analizirana i evaluirana, obuhvatila je naredna dokumenta koja je evaluatorki dostavilo projektno rukovodstvo Udruženja građana "Snaga prijateljstva" – Amity:

- projektni predlog;
- zahtev za modifikaciju projektnih aktivnosti;
- rezultate realizacije projekta;
- tri kvartalna izveštaja;
- narativni izveštaj;
- najčešće postavljana pitanja neformalnih negovatelja u Savetovalištima u Čačku, Kragujevcu i u "Amity" kancelariji;
- teme radionica u Savetovalištima u Čačku, Kragujevcu i utiske koordinatorki aktivnosti;
- izvode iz pres klipinga.

Na osnovu projektne dokumentacije, a u svrhu sprovođenja evaluacije, evaluatorka je sačinila upitnik za dve koordinatorke i za četiri ključne stručnjakinje iz Čačka i Kragujevca. Upitnik je sadržao pitanja koja su se odnosila na procenu relevantnosti projektnih aktivnosti, njihove efektivnosti, efikasnosti, uticaja i održivosti, od strane koordinatorki i ključnih stručnjakinja. Pitanja su koncipirana tako da omoguće evaluatorki da rekonstruiše proces implementacije projekta iz ugla koordinatorki / ključnih stručnjakinja, da razume značenja koja su one pripisale projektu i njegovim najvažnijim ishodima, da sazna koji su faktori olakšavali / otežavali izvršavanje njihovih zadataka i postizanje ciljeva, da se upozna sa njihovim iskustvima i da dobije preporuke za unapređenje Projekta. Upitnik je poslat na elektronske adrese svih šest akterki, sa molbom da odgovore na njega ili da zakažu online sastanak, kako bi saopštile

evaluatorki odgovore na pitanja. Odgovori u pisanoj formi dobijeni su od četiri akterke (dve koordinatorke i dve ključne stručnjakinje). Dve akterke bile su sprečene da odgovori na pitanja zbog bolesti (Prilog 1).

Dodatno, sačinjen je spisak tema, sa okvirnim pitanjima, za razgovor sa projektnim rukovodstvom Udruženja građana "Snaga prijateljstva" – Amity. Upitnik je sadržao teme i pitanja koja su se odnosila na procenu relevantnosti projektnih aktivnosti, njihove efektivnosti, efikasnosti, uticaja i održivosti, od strane projektnog rukovodstva. Teme i pitanja su koncipirani tako da omoguće evaluatorki da rekonstruiše proces implementacije projekta iz ugla projektnog rukovodstva, da razume izazove sa kojima su se susretali prilikom realizacije Projekta, da proceni razumevanje ishoda i evantualnih jazova u ishodima Projekta na strani projektnog rukovodstva, te mogućnosti za povezivanje ishoda ovog Projekta sa budućim projektima Udruženja građana "Snaga prijateljstva" – Amity. Upitnik je poslat na elektronsku adresu projektnog rukovodstva. Nakon što je evaluatorka dobila u pisanoj formi odgovore na pitanja, održan je online sastanak na kom su učestvovali rukovodilac projekta iz Udruženja građana "Snaga prijateljstva" – Amity i Predsednica Udruženja građana "Snaga prijateljstva" – Amity. Tada su u usmenoj formi pojašnjeni odgovori na određena dodatna pitanja (Prilog 2).

### 2.3 Ograničenja evaluacije

U opsegu ove evaluacije nije se nalazilo finansijsko analiziranje stavki Projekta, kao ni intervjuisanje / anketiranje neposrednih korisnika usluga, niti donosioca odluka u lokalnoj zajednici.

## 3. Rezultati i zaključci evaluacije

### 3.1. Relevantnost

Za potrebe izrade "Analize korisnosti i procene održivosti usluge Savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba", projektno rukovodstvo naručilo je izradu anketnog istraživanja na uzorku od 29 neformalnih negovatelja/ica, korisnika/ca Amity Savetovališta iz Kragujevca i Čačka i korisnika/ca Volonterskog servisa Zvezdara. Jedan od segmenata ovog istraživanja odnosio se na utvrđivanje značaja, tj. relevantnosti Savetovališta za neformalne negovatelje/ice. Od 29 ispitanika/ca, najveći broj njih (skoro 45%), izjavio je da im usluge Savetovališta prilično znače. Približan broj ispitanika/ca (skoro 38%) izjavio je da im usluge Savetovališta jako mnogo znače, dok je najmanji broj njih (skoro 18%) izjavio da im usluge Savetovališta osrednje znače (tj. da im dobro dođu, ali da nisu neophodne). Niko od ispitanika/ca nije odgovorio da im usluge Savetovališta znače relativno malo ili nimalo. Ovi rezultati su pokazali da je preko 80% ispitanika/ca ukazalo na visoku relevantnost usluge Savetovališta za neformalne negovatelje/ce.

Najveći broj njih (16 ispitanika/ca) naveo je kao najznačajnije to što dobija savetodavnu pomoć, nešto manji broj (10 ispitanika/ca) je procenio kao najvažnije dobijanje informacija i vršnjačku podršku, a najmanji (3 ispitanika/ce) pružanje pomoći drugima. Dostupnost usluge procenjena je kao dovoljna od strane dve trećine uzorka, pri čemu je utvrđeno da je pripadnicama ženskog pola potrebna veća učestalost u pristupu Savetovalištu nego pripadnicima muškog pola. Ispitanici/ce nisu naveli da uočavaju nedostatke u usluzi

Savetovališta, sa stanovišta njenog sadržaja. Ovaj segment ispitivanja ukazao je na relevantost sadržaja usluge Savetovališta za neformalne negovatelje/ice.

Koordinatorke usluge ukazale su na veliku potrebu neformalnih negovatelja/ica za uslugama Savetovališta. Iz njihovog iskustva, neformalni negovatelji/ce su unutar projektnih aktivnosti po prvi put uključeni u aktivnosti koje se odnose na njihove negovateljske uloge. Dodatno, često suočeni sa nerazumevanjem svog opterećenja negom, kako od strane šire sredine, tako i sopstvene porodice, negovatelji/ce se često osećaju nemoćno i iscrpljeno, te se i njihovo zdravstveno stanje pogoršava. Stoga, usluge Savetovališta mogu da predstavljaju predah za neformalne negovatelje/ice i uverenje da ih neko razume. Stručnost zaposlenih u Savetovalištu garancija je validnosti saveta i informacija koje oni dobijaju. To posredno utiče i na blagostanje članova porodice koje neguju. Na taj način, mišljenje je koordinatorki da su usluge Savetovališta odgovorile na potrebe neformalnih negovatelja/ica, te da su umnogome odgovorile i na potrebe zavisnih starijih osoba.

Ključne stručnjakinje procenile su relevantnost usluge Savetovališta sa aspekta toga što ono obezbeđuje informacije (uključujući prava koja mogu neformalni negovatelji/ce ostvare) i stručnu podršku, razmene iskustava sa osobama koje se nalaze u sličnim situacijama, uvažavanje značaja njihove uloge i prepoznavanje njihovih potreba. Kao i koordinatorke, i ključne stručnjakinje ukazale su na posrednu relevantnost usluge za zavisne starije osobe, po osnovu relevantnosti za neformalne negovatelje/ice.

Projektno rukovodstvo ukazalo je na prilagođavanje sadržaja usluge potrebama korisnika, smatrajući to indikatorom relevantnosti. Navelo je da je na radionicama postojala mogućnost da svaki učesnik postavi konkretno pitanje koje ga interesuje i da dobije odgovor od stručnjaka koji je vodio radionicu tokom trajanja radionice ili u individualnom razgovoru nakon završetka radionice. Dodatno, u slučaju postojanja potrebe na strani neformalnih negovatelja/ica za nekim dodatnim savetima, projektno rukovodstvo angažovalo je stručnjake sa dodatnom ekspertizom. Projektno rukovodstvo ukazalo je na relevantnost usluge, imajući na umu njeno oblikovanje u skladu sa iskazanim potrebama neformalnih negovatelja/ica. Projektno rukovodstvo naglasilo je značaj prilagođavanja sadržaja usluge tokom projektnog perioda, upravo iz potrebe za njenom relevantnošću.

*U Srbiji ne postoje podaci o broju zavisnih starijih osoba (između ostalog onih sa različitim formama demencije). Takođe ne postoje razvijene usluge formalne nege i brige o njima, tj. stepen neformalnosti u ovoj sferi je izuzetno visok. Relevantnost usluge za lokalnu zajednicu nije specifično procenjivana u ovoj evaluaciji. Može se prepostaviti da je ona velika, s obzirom na karakteristike lokalnih zajedница – starenje stanovništva, odsustvo formalne nege, geografska udaljenost članova porodice itd.*

*Iako se može prepostaviti koje su potrebe zavisnih starijih osoba, istraživanja o tome takođe su oskudna u nacionalnim okvirima. Međutim, ne postoje ni razvijena istraživanja o tome koje su potrebe neformalnih negovatelja/ica i na koji način se one mogu proceniti. Kako se može očekivati povećanje broja zavisnih starijih osoba, a time i uvećano oslanjanje na porodicu (neformalne negovatelje, naročito ženske članove proodice), to je potrebno sprovesti odgovarajuća nacionalna istraživanja, u kojima bi se utvrdilo, šta su relevantne potrebe neformalnih negovatelja/ica.*

*Istraživanje koje je Udruženje Amity sprovedlo u svrhu realizacije ovog projekta pruža neke važne uvide u to koje su potrebe neformalnih negovatelja/ica, sa kojim izazovima se oni susreći,*

itd. što predstavlja važan izvor kada je u pitanju utvrđivanje relevantnosti usluga za negormalne negovatelje/ice.

*Istraživanja potreba neformalnih negovatelja/ica na globalnom nivou se razvijaju i mogu biti relevantna za nacionalne potrebe, iako je neophodno voditi računa o njihovom prilagođavanju nacionalnom kontekstu.*

Tzv. Mittelmanov model brige o neformalnim negovateljima/cama koji se ponikao u Sjedinjenim Američkim Državama i postao raširena svetska praksa, a koji je razvijen na kliničkom iskustvu savetnika koji rade sa porodicama osoba obolelih od Alchajmerove bolesti, kroz individualni i grupni rad, sastoji se od tri intervencije stručnjaka:

1. Individualno i porodično savetovanje u skladu s individualnim potrebama svake porodice (uključujući edukaciju o Alchajmerovoj bolesti i potrebne informacije).
2. Nedeljne grupe podrške koje čine nedeljne posete grupama za podršku koje vodi osoba s iskustvom u radu sa neformalnim negovateljima/cama obolelih od Alchajmerove bolesti.
3. Kontinuirana dostupnost savetnika neformalnim negovateljima/cama i porodici kako bi im pomogao u suočavanju s krizama povezanim s promenama simptoma kod obolelog člana porodice.

*Telefonsko savetovanje predstavlja komponentu ovog intervencijskog programa (...) Savetnici takođe pružaju i potrebne informacije, ukazuju na druge izvore pomoći i podrške vezane za finansije, nošenje s pacijentovim teškoćama u ponašanju i sl (Mittelman, 2000).*

S obzirom na to da je sadržaj usluga "Amity" Savetovališta uskladen sa sadržajima komparativnih naučnih istraživanja o percipiranim potrebama neformalnih negovatelja/ica, može se zaključiti da je usluga "Amity" Savetovališta odgovorila potrebama korisnika/ca i da je indikator relevantnosti postignut.

### 3.2. Efektivnost

Na osnovu "Analize korisnosti i procene održivosti usluge Savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba", može se ostvariti uvid u osnaženost korisnika/ca projektne usluge. Osnaženost korisnika se, pre svega, može posredno proceniti kroz relevantnost usluge za korisnike/ce, u onom segmentu u kom su oni naveli koje su usluge najviše koristili. Može se zaključiti da korišćenje savetodavnih usluga, te dobijanje informacija i vršnjačke podrške, ali i pružanje pomoći drugima, predstavlja segmente osnaženosti korisnika da samouverenije i kompetentnije obavljaju svoje negovateljske usluge. Dodatno, u svrhu unapređenja efektivnosti (i eventualnog nastavka Projekta), Savetovalište može da kreira programe koji bi omogućili obučavanje neformalnih negovatelja/ica da prenesu svoja znanja drugima, da postanu neformalni edukatori/ke, onda kada se smanji potreba za njihovim sopstvenim angažovanjem u porodici.

Osnaženost se može procenjivati i posredstvom odgovara korisnika/ca na pitanje, kako se osećaju kada koriste usluge Savetovališta. Više od polovine anketiranih (tačnije 55%) izjavilo je da oseća "kao da ih neko razume" i „kao da ima kome da se požali". Devet odgovora (31%)

ukazalo je na značaj sticanja novih znanja, dok je jedna četvrtina ispitanika/ca navela da ima osećaj kao da su se malo odmorili kada dođu u Savetovalište. U četvrtini odgovara istaknuto je da zahvaljujući Savetovalištu, neformalni negovatelji/ce imaju osećaj da će moći da istraju. Četiri neformalna negovatelja/ice su naveli osećaj "da rade nešto važno", dvoje da "imaju više volje", a jedan da se "oseća kao da je borac". Niko od korisnika/ca, korišćenje usluge nije doživeo kao gubljenje vremena, niti je ona budila negativne ili destruktivne asocijacije kod njih. *Uočeno je da se efekti razlikuju sa stanovišta pola, o čemu je potrebno voditi računa prilikom kreiranja usluge. Zanemarivanje rodne dimenzije, tj. kreiranje polno neutralne usluge, biće diskriminatorno prema ženama.*

U projektnoj dokumentaciji, navedeno je da su planirana dva rezultata i navedeni su njihovi indikatori.

Rezultat 1: Kroz uspostavljenu i pilotiranu novu uslugu savetovališta za neformalne negovatelje dementnih i zavisnih osoba u Čačku i Kragujevcu, 80 žena i muškaraca osnaženi su da efikasnije neguju bolesne članove porodice, sa ciljem ravnomernije raspodele ovih poslova između žena i muškaraca, te smanjenja broja sati u nezi što će omogućiti veće učešće žena u profesionalnom i socijalnom životu. Indikatori su: broj održanih edukacija u Savetovalištu, broj učesnika (žena i muškaraca) na tim edukacijama; broj održanih psiholoških radionica, broj učesnika neformalnih negovatelja na njima. U okviru ovog rezultata biće sprovedena lokalna analiza konteksta i procena korisnosti i održivosti pilotirane usluge Savetovališta za neformalne negovatelje i objavljena u posebnom dokumentu sa ciljem zagovaranja za uvođenje usluge savetovališta u budžete sa rodno odgovornim budžetiranjem, a indikator je objavljen dokument.

Rezultat 2: Nakon realizovanih zagovaračkih akcija, makar jedna od tri lokalne samouprave će izraziti spremnost da uključi u budžet za 2022. godinu, putem rodno odgovornog upravljanja i novac za institucionalizaciju pilotirane usluge i biće uvažena makar još jedna od ukupno tri različite pokrenute inicijative na lokalnom i nacionalnom nivou. Biće povećana vidljivost i svest u lokalnim zajednicama o značaju neplaćenog rada u nezi bolesnih i zavisnih odraslih osoba u kućnim uslovima i o značaju redistribucije odgovornosti za negu između žena i muškaraca. Biće objavljeno najmanje 60 tekstova, članaka, izjava, gostovanja u lokalnim, regionalnim i nacionalnim medijima o temi tokom trajanja projektnog ciklusa. Sve ovo, sa ciljem ravnomernijeg učešća žena i muškaraca u nezi bolesnih i zavisnih osoba u kućnim uslovima, te smanjenja broja radnih sati žena u ekonomiji staranja, što će omogućiti veće učešće žena u profesionalnom i socijalnom životu. Indikatori: broj održanih panel diskusija, tribina, radnih sastanaka; broj medijskih nastupa/pres kliping; revidirani dokument Odluke o socijalnoj zaštiti grada na način da je u njega uneta i usluga Savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih i osoba koje pate od demencije.

Na osnovu uvida u raspoloživu dokumentaciju, može se uočiti da su ostvareni sledeći rezultati:

- pružena je savetodavna podrška u Kragujevcu i Čačku za 188 različitih korisnika/ca (132 žene i 56 muškaraca) (u odnosu na planiranih 80);
- realizovano je 9 edukativnih radionica i 24 psihološke radionice (u odnosu na planiranih 9 edukativnih i 7 psiholoških radionica);
- uvedena je aktivnost KOVID telefonsko savetovalište iz kancelarije Amity, koju je koristilo 116 korisnika/ca (73 žene i 43 muškaraca) (koja prvobitno nije bila planirana);

- održane su tri panel diskusije sa 66 učesnika u tri lokalne zajednice, na kojima su formirane lokalne koalicije za zagovaranje za bolji položaj obolelih od demencije i institucionalizaciju pilotiranih usluga (u odnosu na planirane tri panel diskusije sa 60 učesnika);
- održane su dve tribine (u odnosu na planirane tri);
- održana su dva sastanka sa donosiocima odluka (u odnosu na planirana tri);
- u Kragujevcu će usluga Savetovališta biti delom finansirana od strane lokalne samouprave u 2021. godini;
- ukupno 130 pojavljivanja u medijima (u odnosu na 60 planiranih);
- formirana je neformalna koalicija 7 organizacija civilnog društva koje rade sa starijima/za starije, za zagovaranje za razvoj dnevnih usluga u lokalnoj zajednici za osobe obolele od demencije u Beogradu. Deo ove koalicije su "Amity" i novoformirano Srpsko udruženje za Alchajmerovu bolest. Udruženje je nastalo u okviru ovog Projekta (što prvo bitno nije bilo planirano);
- u toku je izrada sajta iz budžeta ovog Projekta, za Srpsko udruženje za Alchajmerovu bolest (što prvo bitno nije bilo planirano);
- snimljena su i objavljena tri zagovaračka filma (što prvo bitno nije bilo planirano);
- napisane su i objavljene tri priče iz rada Savetovališta (što prvo bitno nije bilo planirano);
- urađena je analiza korisnosti i održivosti usluge Savetovališta (kao što je i planirano).

*Na taj način, najveći broj projektnih aktivnosti je realizovan u skladu sa planiranim indikatorima. Mnoge aktivnosti su realizovane višestrukim premašivanjem meta predviđenim u projektnoj dokumentaciji, i to kada je u pitanju savetodavna podrška za korisnike, broj održanih psiholoških radionica, broj pojavljivala u medijima itd. Na taj način, one predstavljaju dodatnu vrednost ovog projekta, zajedno sa neplaniranim aktivnostima, koje su ishodovale kao posledica projekta. Iako su tokom projektnih aktivnosti, okolnosti u vezi sa pandemijom COVID-19 dramatično izmenile ambijent rada, projektno rukovodstvo unelo je potrebne izmene i omogućilo efektivno sprovođenje projekta. Određene aktivnosti nisu realizovane u predviđenom obimu, i to: održane su dve od ukupno planirane tri tribine i održana su dva umesto tri planirana sastanka sa donosiocima odluka. Projektno rukovodstvo je tokom intervjuja sa evaluatorkom navelo da dve navedene aktivnosti nisu realizovane usled zabrane okupljanja više od 5 osoba, koja je na snazi, a koje su zamenjene komplementarnim aktivnostima (koje prvo bitno nisu bile predviđene).*

Koordinatorke projekta i ključne stručnjakinje su kao ključna dostignuća "Amity" Savetovališta navele sledeće ishode:

1. sticanje znanja i veština kod neformalnih negovatelja/ica – o nezi dementnog člana porodice, o pravima koja mogu da ostvare, o potrebi brige o sopstvenom zdravlju, o mogućnosti da se i sami obrate za pomoć, o komunikaciji i dobrom porodičnim odnosima.
2. uviđanje kod neformalnih negovatelja/ica da nisu sami i da mogu da podele sa drugim svoja iskustva – grupa je imala efekat pomoći i podrške
3. podizanje svesti lokalne zajednice o izazovima sa kojima se suočavaju neformalni negovatelji/ce – medijska kampanja sprovedena u svrhe realizacije projekta uticala je dvojako: na snižavanje stigmatizacije i predrasuda kako prema dementnima, tako i

prema njihovim negovateljima/icama; te na shvatanje da je celokupna zajednica odgovorna za dobrobit dementnih pacijenata i njihovih neformalnih negovatelja/ica, a ne da je to samo unutrašnji problem porodice.

Na taj način, prema mišljenju koordinatorki i ključnih stručnjakinja, Projekat je uneo ključne promene u živote korisnika/ca, sa stanovišta podizanja njihovih kompetencija za brigu o drugome i o sebi, te je imao uticaj na dovođenje u pitanje tradicionalnog stava zajednice prema dementnima. Takođe, saglasne su da je najveći izazov po efekte predstavljala organizacija rada usled pandemije COVID-19 i straha neformalnih negovatelja/ica da će preneti zarazu svojim zavisnim starijim članovima porodice i/ili da će se i sami zaraziti.

Rukovodstvo projekta navelo je i da zbog pandemije nije bilo moguće da se realizuje odložena evaluacija radionica putem konkretnog upitnika, jer bi to zahtevalo ciklične provere procene napretka, ali se ponovljenim razgovorima radilo na dobijanju konkretne povratne informacije da li je odgovor od strane stručnjaka/inja imao uticaja na samog pružaoca, odnosno indirektno i na kvalitet života korisnika/ica. U pojedinačnim, specifičnim situacijama, i same stručnjakinje su dodatno pozivale negovatelje/ice, kako bi došle do informacije o uticaju na neku specifičnu situaciju i bile su zadovoljne informacijama koje su doatile.

Na osnovu podataka raspoloživih u dokumentaciji, u upitnicima za koordinatorke, ključne stručnjakinje i projektno rukovodstvo, može se zaključiti da su svi pojedinačni ciljevi projekta postignuti.

Indikatori napretka su realizovani, i to tako što je nekoliko umnogome premašilo planirane mete.

Razlozi nerealizovanja određenih indikatora napretka su ubedljivo obrazloženi i adekvatno kompenzovani. Na taj način, oni ne umanjuju efektivnost projekta.

### 3.3 Efikasnost

Procena efikasnosti rada projektnog rukovodstva je, na osnovu odgovora koordinatorki i ključnih stručnjakinja, pozitivna.

Koordinatorke Savetovališta u Kragujevcu i Čačku i ključne stručnjakinje navele su da je projektno rukovodstvo:

- negovalo saradnički i participativan odnos sa njima;
- efikasno upravljalo projektnim aktivnostima;
- bilo na raspolaganju za dodatnu podršku, obrazloženja i pojašnjenja, te stručnu podršku u procesu rada;
- bilo u stanju da sasluša i uvaži njihov glas i sagleda njihovu perspektivu;
- ispunjavalo svoje finansijske i druge obaveze pravovremeno i precizno.

Koordinatorska pozicija je od strane samih koordinatorki ocenjena kao izuzetno zahtevna, zbog administrativnih i drugih zahteva povezanih sa njom. Navedeno je i da je pandemija uticala na usporenje sprovođenje određenih aktivnosti (kao posledica, pre svega, manje zajedničkih sastanaka svih koji su angažovani na projektu i manje neposredno komunikacije uživo).

Koordinatorke i ključne stručnjakinje saglasne su i da je jasnost smernica i formulara za izveštavanje, a koji su dobijeni na samom procesu projekta, umnogome olakšala rad, kao i prusustvo projektog rukovodstva na terenu.

Projektno rukovodstvo je pak navelo da je koordinacija sa lokalnim partnerima realizovana po potrebi na dnevnom/nedeljnem nivou, da su koordinatorke izveštavale rukovodstvo o stanju na terenu, da su zajednički donošene odluke o potrebnom prilagođavanju aktivnosti i sl. Na osnovu samo-procene projektnog rukovodstva, rukovođenje projektom i administrativna organizacija bili su efikasni.

Na osnovu uvida u odgovore koordinatorki projekta, ključnih stručnjakinja i projektnog rukovodstva, kao i na osnovu postignutih rezultata, može se zaključiti da su projektne aktivnosti efikasno sprovedene, te da je postojala efektivna saradnja između aktera/ki uključenih u realizaciju projekta. Saradnički odnos pokazao se kao naročito važan usled nepredviđenih okolnosti izazvanih pandemijom.

Može se uočiti prisustvo najmanje dve dimenzije efikasnosti: koordinacione i upravljačke strukture i statusa isporuke (tj. nameravanih ishoda). Mehanizmi i odgovornosti upravljanja, koordinacije i implementacije bili su jasno definisani, uređeni i poštovani. Isto se odnosi na izveštavanje i monitoring tokom trajanja projektnih aktivnosti. Nepredviđene vanredne okolnosti izazvane pandemijom uspešno su prevladane upravo iz razloga jasnih podela obaveza i odgovornosti, u saradničkom duhu.

*Finansijska evaluacija Projekta nalazi se izvan opsega ovog izveštaja.*

### 3.4 Uticaj

Projektno rukovodstvo navelo je da smatra da ovaj projekat doprinosi uopšteno ciljevima UN WOMEN, koji su utemeljeni na viziji jednakosti koja je utvrđena Poveljom Ujedinjenih nacija, na otklanjanju diskriminacije žena i devojaka, na osnaživanju žena i postizanju jednakosti između žena i muškaraca kao partnera i korisnika razvoja, ljudskih prava, humanitarnih akcija, mira i sigurnosti. Projektno rukovodstvo navelo je da smatra konkretno ovaj Projekat doprinosi UN Women projektu "Rodno odgovorno upravljanje – Preraspodela neplaćenog rada" pre svega na osnovu svog uticaja na ravnomerniju raspodelu neplaćenog rada između žena i muškaraca u okviru porodice i između porodice i lokalne samouprave, što je prepostavka za povećano učešće žena u profesionalnom i socijalnom životu. Prema saznanjima projektnog rukovodstva, sami muškarci korisnici usluga "Amity" Savetovališta (56 njih) izjavili su da im je učešće u projektnim aktivnostima pomoglo da shvate zašto je važno da se i oni uključe u poslove nege zavisne osobe i zašto je važno da „bar malo odmene ženu u tome“ (bilo je iskaza da su oni podrazumevali da su to ženski poslovi i da se zato nisu ranije uključivali).

Projekat sasvim izvesno ima veliki uticaj na razbijanje polnih predrasuda, naročito prisutnih u oblasti neplaćenog rada i nege o članovima porodice u Srbiji. U tom smislu, izuzetno je važno što su projektnim aktivnostima obuhvaćeni korisnici muškog pola, kako bi stekli uvid u sadržaj aktivnosti nege i razumeli svakodnevni život onih koji se bave pružanjem nege. Podjednako je važno bilo i osvećivanje korisnica ženskog pola kroz projektne aktivnosti o tome da nega i briga nisu samo ili isključivo „domen“ njihovog neplaćenog rada. U Projektu je jasno prikazano da je izvršen uticaj u oba aspekta: 1. osnaživanja žena da shvate da nega nije „ženski“ posao, nego da je to posao koji je neutralan sa stanovišta pola, da podjednako podrazumeva angažovanost muškaraca i žena, tj. da je posao čitave porodice, te da 2. nega

nije podrazumevano „kućni“ posao, nego je i posao zajednice, tj. društva. U tom smislu, važno je i promovisanje termina ekonomija nege / staranja od strane projektnog rukovodstva i ukazivanja na njegov značaj i značenje kroz medijsku kampanju, kao i zagovaranje kod donosioca odluka. Na taj način, Projekat je izvršio znatan uticaj, kako na opštu javnost, s obzirom na prisustvo u medijima, tako i na donosioce odluka u dve lokalne zajednice u kojima je usluga pružana. U njima je povećana senzibilisanost i zainteresovanost za institucionalizovanje usluga Savetovališta i za značaj sadržajnije podrške porodicama obolelih od demencije.

Projektno rukovodstvo smatra da ovaj projekat doprinosi i Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija, konkretno cilju 5 – Postići rodnu ravnopravnost žena i devojčica, na taj način što teži smanjenju neravnopravnosti u pogledu raspodele neplaćene nege i rada u kući. Projektno rukovodstvo navodi da Izveštaj o indeksu rodne ravnopravnosti u Republici Srbiji pokazuje na izrazitu neravnomernost u raspodeli neplaćenog rada u domaćinstvu i brige o porodici, na štetu žena.

U tom smislu, u onoj meri u kojoj ovaj Projekat predstavlja promovisanje i zagovaranje veće preraspodele neplaćenog negovateljskog rada i unutar porodice između muškaraca i žena, on utoliko ima veći uticaj. Ovaj uticaj, međutim, nije konkretizovan kroz ispitivanje korisnika/ca o raspodeli negovateljskog rada po završetku projektnih aktivnosti. U tom smislu, moguće je izvršiti dodatno ispitivanje.

Uticaj Projekta je pojačan i na taj način što je projektno rukovodstvo unutar ovog Projekta, učvrstilo svoju od ranije dobru saradnju sa drugim nevladinim organizacijama iz Beograda i gradskom opštinom Zvezdara, koje se bave istom problematikom i formiralo Koaliciju za ponovno zagovaranje kod lokalne samouprave Beograd za otvaranje Dnevnog centra za obolele od demencije. Zbog pandemije Covid-19, aktivnost zagovaranja je odložena za kasniji period, nakon završetka pandemije. U toku realizacije ovog Projekta projektno rukovodstvo okupilo je neformalne negovatelje, zdravstvene i socijalne radnica koji se bave pružanjem pomoći dementnima i formiralo Srpsko udruženje za Alchajmerovu bolest. Ovo udruženje će sasvim izvesno pojačati zagovarački kapacitet Koalicije i dati joj još veći legitimitet. Predsednica Upravnog odbora Udruženja je predstavnica „Udruženja građana“ – Amity.

Ovako široka inicijativa će ukazati na raširenost problema demencije kod nas i ukazati na potrebu za razvijanjem različitih vrsta usluga za demente; povećaće vidljivost neformalnih negovatelja i skrenuti pažnju na probleme sa kojima oni žive i promovisati ravnopravniju podelu nege unutar porodice i unutar društva.

Najvažnije naučene lekcije koje je projektno rukovodstvo navelo su dvojake: promišljanje o upotrebi alternativnih medija u većoj meri (npr. TV i radio specijalizovane emisije s direktnim uključenjima ili upotreba digitalnih medija, tj. uspostavljanje neke vrste online savetovališta kao alternative) u situacijama sličnim sadašnjoj pandemiji; u kriznim situacijama, ljudi dobre volje su još više motivisani za izuzetna postignuća u poslovima koje obavljaju.

Ove naučene lekcije imaju veliki potencijal za proširenje uticaja Projekta. Uticaj na lokalnu zajednicu je maksimiziran upravo oslanjanjem na medije i na online platforme, usled nemogućnosti direktnih kontakata. Istovremeno, Projekat je pokazao da postoje brojni resursi uzajednicama, koji se mogu uz odgovarajuće podsticaje aktivirati i omogućiti bolje reagovanje na potrebe zajednice.

Koordinatorke projekta i ključne stručnjakinje takođe su ukazale na sopstvene naučene lekcije, i to pre svega na uticaj i značaj partnerskog odnosa sa lokalnom zajednicom u kojoj se usluga pruža, te na značaj kreiranja lokalnih zagovaračkih timova, koji će koristiti rezultate postignute tokom Projekta i postići njihovu nadogradnju. *Ova naučena lekcija ima veliki potencijal takođe. Učešće lokalne zajednice – njenih članova, porodica, institucija, organa vlasti, civilnog sektora, od ogromnog je značaja, zbog osećaja vlasništva koji lokalna zajednica tada zadobija.* Koordinatorke projekta i ključne stručnjakinje su istakle i da je uticaj Projekta moguće pojačati kroz finansijsko angažovanje lokalne samouprave u njenom ko-finansiranju, ali i uključivanjem volontera/ki u aktivnosti prikupljanja sredstava za Savetovalište, kao i u povremenu brigu o dementnima, u svrhu predaha za neformalne negovatelje/ice. Takođe smatraju da je u budućem periodu moguće organizovati susrete neformalnih negovatelja/ica i intenzivirati komunikaciju između stručnih radnika različitih profila i negovatelja/ica. Uticaj Projekta mogao bi se maksimizirati, prema njihovom mišljenju, kroz proširenje mreže, odnosno broja savetovališta u drugim gradovima i mestima, kako bi bila dostupna većem broju korisnika. *U tom pogledu, iskustva stečena na ovom Projektu bila bi od velikog značaja, s obzirom da bi predstavljala početnu studiju slučaja za dalje aktivnosti.*

### 3.5 Održivost

U „Analizi korisnosti i procene održivosti usluge Savetovališta za neformalne negovatelje zavisnih starijih osoba“ konstatiše se da je usluga Savetovališta finansijski održiva kroz finansiranje iz budžeta jedinice lokalne samouprave kao projektna aktivnost ili projekat u okviru rodno odgovornog budžetiranja u Programu 11 – Socijalna i dečija zaštita, te da su troškovi usluge minimalni u odnosu na koristi koje ona stvara na nivou porodice i zajednice. Formiranje neformalne koalicije sedam organizacija civilnog društva koje rade sa starijima/za starije, sa ciljem da zajedno zagovaraju za razvoj dnevних usluga u lokalnoj zajednici za osobe obolele od demencije u Beogradu je takođe korak u dobrom pravcu jačanja pretpostavki za održivost ove usluge.

Izuzev medijske i online kampanje (koja je dostupna na posvećenim internet stranicama), a koju smatraju značajnom za održivost rezultata Projekta, s obzirom na ukazivanje na izazove demencije u Srbiji, koordinatorke i ključne stručnjakinje su kao dodatne garancije njegove održivosti navele:

- razvijanje višesmerne komunikacije, pre svega sa gradskim upravama, koju su uspele da postignu u okviru projekta.
- razvijanje timskog rada i udruživanja stručnjaka iz različitih oblasti (medicinski, socijalna zaštita, pravni i dr), jer se dobija širi slika jednog problema i mogućnost delovanja iz različitih pravaca.

Jedna od ključnih stručnjakinja navela je da okolnosti pandemije ukazuju još više na probleme koje neformalni negovatelji/ce imaju u vanrednim okolnostima, kada ostaju potpuno sami, jer je sve podređeno novoj i nepoznatoj situaciji, ali da u tome leži potencijal za održivost. Istakla je da je potrebno nakon ukidanja vanredne situacije okupiti ili razgovarati sa neformalnim negovateljima/cama o „mukama“ kroz koje su prošli tokom pandemije, što bi bio ključni argument za sve one koji sumnjaju u potrebu otvaranja Savetovališta.

Na kraju, pored navedenog, projektno rukovodstvo navelo je da će prema informacijama koje ima sa terena, lokalna samouprava Kragujevca nastaviti da delom finansira uslugu Savetovališta, koju će i dalje pružati Crveni krst Kragujevac. Lokalna samouprava Čačka

razmatra da u 2021. godini makar obezbedi prostorije u Centru za socijalni rad Čačak, za potrebe funkcionisanja Savetovališta.

**Na taj način, održivost usluge u jednoj od dve navedene lokalne zajednice je obezbeđena u narednoj godini, dok će u drugoj biti predmet razmatranja, tj. usluga je potencijalno održiva. Izvesno će rezultati i uticaji Projekta, koji su od značaja, biti relevantni prilikom razmatranja o prevodenju ove usluge i u drugoj lokalnoj zajednici. Podršku tome predstavljaju uspostavljena i funkcionalna partnerstva između lokalnih samouprava i pružaoca usluge Savetovališta. Pretnju po održivost može da predstavlja potreba za preusmeravanjem resursa lokalnih zajednica u borbu povezanom sa COVID-19. U tom smislu, u slučaju koncipiranja novih projektnih aktivnosti, evaluatorka predlaže projektnom rukovodstvu predviđanje određenih aktivnosti povezanih sa borbotom protiv COVID-19, a u kontekstu osnaživanja neformalnih negovatelja/ica i napredovanje rođno ravnopravne podele negovateljskog rada.**

**Zagovaranje za zakonsku regulaciju usluge podrške i pomoći neformalnim negovateljima/icama predstavlja najbolju garanciju održivosti.** Na osnovu aktivnosti i rezultata Projekta, evaluatorka predlaže zagovaranje za zakonsku regulaciju, koja bi jednim delom trebalo da se odnosi na podršku i pomoć negovateljima/icama u sistemu socijalne zaštite, a drugim delom u sistemu radnog prava. U ovom trenutku, postoje realne bojazni da nega dementnog člana porodice efektivno sprečava pripadnice ženskog pola da se angažuju u oblasti plaćenog rada. Istovremeno, zanemaruju se specifične potrebe velikog broja starijih žena koje pružaju usluge nege svojim partnerima i za koje su takođe potrebna sistemska rešenja.

**Prenosivost naučenih lekcija i ekspertize u druge lokalne zajednice je izuzetno velika. Sa velikom verovatnoćom, minimalna prilagodavanja dizajna usluge u potpunosti bi zadovoljila potrebe neformalnih negovatelja/ica u drugim lokalnim zajednicama.** Razlog tome su slične potrebe kako neformalnih negovatelja/ica, tako i članova porodice o kojima se brinu, kao i lokalnih zajednica. Lokalne zajednice poseduju sličnu infrastrukturu kada su u pitanju resursi za brigu o starima, ali i za rad sa neformalnim negovateljima/cama, tako da bi to podstaklo prenosivost usluge.

## **Prilog 1:**

### **UPITNIK za koordinatorke / ključne stručnjakinje**

**Vaše ime i prezime**

**Vaša funkcija:**

**Vaš kontakt (imejl i telefon):**

#### **Relevantnost**

1. U kojoj je meri Savetovalište koje Amity pilotira relevantno za potrebe neformalnih negovatelja/ica?
2. U kojoj je meri Savetovalište koje Amity pilotira relevantno za potrebe zavisnih starijih osoba?

#### **Uspešnost (efektivnost)**

1. Ko su bili korisnici Savetovališta u kome ste Vi bili koordinatorka / ključna stručnjakinja (broj, struktura)?
2. Koje aktivnosti ste sproveli sa korisnicima, i koje među njima su se pokazale kao najuspešnije a koje manje uspešne, zašto?
3. Koja su ključna dostignuća Savetovališta? Šta se značajno promenilo u životima korisnika Savetovališta?
4. Sa kojim izazovima i preprekama ste se suočavali tokom rada Savetovališta, a u procesu postizanja ciljeva?
5. Šta treba učiniti / promeniti u budućnosti na sličnim projektima kako bi se postigli maksimalni rezultati u vezi sa korisnicima usluga?

#### **Efikasnost**

1. Kako procenjujete uticaj dinamike rada rukovodstva Projekta u Amity-u na realizaciju Vaših aktivnosti u Savetovalištu?
2. Kako biste ocenili efikasnost upravljanja projektom, koordinaciju i podršku od strane centralnog projektnog tima?
3. Da li ste mogli da se obratite rukovodstvu Amity-ja kada je bilo potrebe za tim?
4. Da li imate utisak da je Vaš glas bio uvažen?
5. Kako su funkcionalni finansijski sistemi?
6. Kako biste ocenili sistem izveštavanja i praćenja postignuća na Projektu?
7. Kako je moguće unaprediti efikasnost na ovom i sličnim Projektima?

#### **Održivost**

1. Koji su po Vama postignuti nivoi održivosti Savetovališta i na koji način je vaš angažman tome doprineo?
2. Koje su naučene lekcije, tj. šta još treba uraditi ubuduće, da bi rezultati sličnih projekata ostvarili visok stepen održivosti?

3. Na koji aspekt rada sa neformalnim negovateljima je potrebno staviti naglasak u budućem periodu?

### **Naučene lekcije**

1. Šta ste Vi naučili iz projekta, odnosno, šta smatrate da je važno, posle skustva u radu na ovom Projektu:
  - U pogledu relevantnosti: kako je poboljšati?
  - U pogledu uspešnosti: kako je poboljšati?
  - U pogledu efikasnosti: kako je poboljšati?
  - U pogledu održivosti: kako je poboljšati?

Da li postoji još nešto što je relevantno, što biste hteli da podelite sa mnogim, a što nije sadržano u ovim pitanjima?

## **Prilog 2:**

### **Okvirne teme za razgovor sa projektnim rukovodstvom (Udruženje građana "Snaga prijateljstva" – Amity)**

U izveštajima je već navedeno da je bilo određenih odstupanja od planiranih aktivnosti, koja su odgovarajuće opravdana i koja su odobrena. Kako procenjujete izazove sa kojima ste se susretali tokom realizacije projekta? Koji su bili najveći izazovi? Na koji način ste ih prevazilazili?

Kako samo-procenjujete relevantnost projekta, delotvornost, uticaj, efikasnost i održivost? Da li je moguće unaprediti ove aspekte i na koji način? Šta bi bio naredni korak u svrhu obezbeđivanja veće relevantnosti, delotvornosti, uticaja, efikasnosti i održivosti projekta?

Koji su najvažniji ishodi projekta? Koje ishode bi bilo moguće postići u kasnijem periodu, tj. šta je preporuka za dalji rad – na čemu treba raditi ubuduće i šta treba razvijati u svrhu postizanja ciljeva UN Women „Rodno odgovorno upravljanje – Preraspodela neplaćenog rada“?

Kako projekat doprinosi konkretnim relevantnim ciljevima UN Women „Rodno odgoovrno upravljanje – Preraspodela neplaćenog rada“? Da li projekat doprinosi UN Ciljevima održivog razvoja i na koji način? Da li se ovaj projekat može povezati kroz neke druge tekuće projekte Vaše organizacije ili povezanih lokalnih / međunarodnih nevladinih organizacija?

Koje su glavne naučene lekcije iz ovog projekta? Kako ih je moguće primeniti na druge projekte?

/kraj