



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ОДОЈЧАДИ, ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЗА 2020.ГОДИНУ

Email: office@czodo.rs

Телефон: 2648622, 2647281

Website: www.zvecanska.org.rs

Адреса: Звечанска 7



I. ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О УСТАНОВИ ЗА СМЕШТАЈ

1.ОРГАНИЗАЦИОНА СТРУКТУРА ЦЕНТРА	6
2. ПАНДЕМИЈА И ЗАШТИТА ОД БОЛЕСТИ COVID-19	8
3. ТРАНСФОРМАЦИЈА УСТАНОВЕ.....	11

II. УСТАНОВА КАО ПРУЖАЛАЦ УСЛУГА

1. УСЛУГЕ СМЕШТАЈА.....	12
1.1. Услуга домског смештаја и смештаја уз интензивну подршку	
1.2. Услуга смештаја у матерински дом	
1.3. Услуга смештаја у малу домску заједницу	
1.4. Услуга смештаја у прихватилиште и прихватну станицу	
1.1.1.Прихватилиште Стационара	
1.1.2. Прихватна станица	
1.1.3.Прихватилиште за ургентну заштиту деце од злостављања и занемаривања	
1.5. Услуга смештаја малолетних миграната	
2. САВЕТОДАВНО – ТЕРАПИЈСКЕ И СОЦИЈАЛНО ЕДУКАТИВНЕ УСЛУГЕ	18
2.1. Услуге телефонског саветовања	
2.1.1. НАДЕЛ – Национална дечија линија	
2.1.2. Родитељски телефон	
2.1.3. СОС телефон за жене са искуством насиља	
2.1.3.Саветовалиште за децу и породицу	
2.2. Јединице за подршку деци жртвама/сведоцима у судским поступцима	
2.3. Отворена врата	
3. УСЛУГЕ ПОДРШКЕ ЗА САМОСТАЛАН ЖИВОТ.....	22
3.1. Бенефицирано становање	
4. ДНЕВНЕ УСЛУГЕ У ЗАЈЕДНИЦИ	22
4.1. Породични сарадник	
4.2. Центар за рани развој Импулс	
5. УСЛУГЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ	23

III. СТРУЧНИ ПРОГРАМСКИ РАД

1. ПРОЦЕНА УСТАНОВЕ, СТЕПЕНИ ПОДРШКЕ И ИНДИВИДУАЛНИ ПЛАНОВИ	24
2. ПРОГРАМИ И ТРЕТМАНИ	24
2.1. Базични програм рада	
2.2. Посебни програми рада и третмана корисника	
2.3. Програми и активности стицања животних вештина и оспособљавања	
2.4. Програми подршке школовању и запошљавању	
2.5. Спортско-рекреативне активности	
2.6. Културно-забавне активности	
2.7. Летовања, зимовања, излети	
2.8. Подршка у одржавању контаката са породицом	
3. ПРЕВЕНЦИЈА КОФЛИКАТА И ИСКУСТВА НАСИЉА НАД ДЕЦОМ.....	28

IV. РЕСУРСИ ЦЕНТРА

1. ПРОСТОР И ОПРЕМА.....	29
1.1. Стационар за мајку и дете	
1.2. Радна јединица Матерински дом	
1.3. Радна јединица Јован Јовановић Змај	
1.4. Радна јединица Дринка Павловић	
1.5. Радна јединица Моша Пијаде	
1.6. Радна јединица Драгутин Филиповић Јуса	

1.7. Радна јединица Прихваталиште за ургентну заштиту деце	
2. ЉУДСКИ РЕСУРСИ	31
2.1. Обуке и усавршавање запосленихзапосленог	
2.2. Супервизија стручна подршка запосленима	

V САРАДЊА СА ДРУГИМ АКТЕРИМА

1. САРАДЊА СА УСТАНОВАМА И ОРГАНИЗАЦИЈАМА	31
1.1. Локална самоуправа	
1.2. Центри за социјални рад	
1.3. Здравствене установе	
1.4. Образовне институције	
1.5. Организације цивилног друштва	
1.6. Медији	
1.7. МУП	
2. САРАДЊА СА ПОЈЕДИНЦИМА	34
1.1. Приправници и студенти на пракси	
1.2. Волонтери	
1.3. Донатори	

VI ЕВИДЕНЦИЈА, АНАЛИЗЕ, ДИГИТАЛИЗАЦИЈА

1.1. Евиденције и документација	
1.2. Испитување задоволства корисника	
1.3. Студија о процесу деинституционализације деце раног узраста	

VII ПРОЈЕКТИ

ЗАКЉУЧАК

I ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О УСТАНОВИ

Данас

Центар за заштиту одојчади, деце и омладине је установа социјалне заштите која кроз услуге смештаја збрињава децу и младе чије је право на живот у породици угрожен. Капацитет домског смештаја (0-26 година) је 184 места, стационарног (0 – 18 година) 180 места, мале домске заједнице (0-18 година) – 11 места, услуге прихватилишта и прихватне станице (0-18 година) 62 места, мајки и трудница (20) са децом (20) и малолетних миграната без пратње (10).

Установа од 2000.године развија програме и услуге које имају за циљ превенцију институционализације и издвајања деце из породице, као што су Национална дечија линија (НАДЕЛ), Бенефицирано становање, Породични сарадник, Центар за рани развој Импулс, Саветовалиште за децу и породицу, Јединице за подршку деци жртвама/сведоцима у судским поступцима, Родитељски телефон и СОС телефон за жене са искуством насиља.

У оквиру своје основне делатности, установа пружа и услуге здравствене заштите које обухватају општу и стручну медицинску праксу, као и стоматолошку праксу.

У установи је запослено 315 радника – 233 стручних радника и сарадника, 10 рачуноводствених и административних радника и 72 техничког особља.

ЦЗОДО је организован у 11 радних јединица, које спроводе своје делатности у 7 објеката који су на територији општина Савски венац, Вождовац и Врачар.

Од 11.марта 2020.године, када је Светска здравствена организација прогласила пандемију болести COVID-19, до краја марта четвртина светске популације била је у карантину. Пандемија је довела до великих људских губитака, глобалних социоекономских поремећаја, а све њене последице су још увек несагледиве. И у Републици Србији је проглашено ванредно стање, број оболелих и умрлих становника је растао и опадао у таласима, а наша установа – запослени, корисници и њихове породице суочили су се са до сада непознатим изазовима. Криза је у току, а њен исход остаје неизвесан. Приоритет установе до сада и убудуће је – осигурати здравље и безбедност корисника и запослених, пружити деци адекватну заштиту и задовољити све њихове потребе у овим измењеним околностима.

Јуче

Установа има дугу традицију привременог збрињавања деце – зачеци рада установе везују се за 1879.годину, Потреба да се деца упознају и адекватно припреме за хранитељски смештај, довела је до изградње Дечјег прихватилишта, које представља почетак стварања институционалне дечије заштите и уједно један од кључних тренутака који ће омогућити оснивање Дома за одојчад и малу децу, данашњег Стационара за мајку и дете. Временом се оснива Дом Дринка Павловић (1951), Дом Моша Пијаде (1957), Дом Драгутин Филиповић Јуса (1963) да би се обезбедила брига за децу старију од три године која су остајала на смештају. Породични смештај (осниван 1955.године) функционисао је у оквиру установе од 1962. до 1998.године када се припаја Градском центру за социјални рад.

Због специфичности потреба популације коју збрињава јавља се потреба за обједињавањем делатности установа које се брину о деци без родитељског старања, па 1985.године долази до интеграције домова и установа у Радну организацију Центар

за заштиту одојчади, деце и омладине. Године 1989. саграђен је Дом Јован Јовановић Змај, а 1999.године у оквиру Центра отвара се Дом за младе намењен средњошколској и студентској популацији.

Центар је од оснивања до 1991.године био у надлежности Града Београда, када је у процесу централизације друштвеног система добио статус републичке установе. Законским променама из 2004.године проширена су права из области социјалне заштите – правом на привремени смештај деце у прихваталиште и прихватну станицу, а за обезбеђивање овог права овлашћени су град и општина. Тако Град Београд – Градски секретаријат за социјалну и дечију заштиту од 2005.године преузима надлежност над делом капацитета установе у ком се реализује право на смештај у прихваталиште и прихватну станицу. Отварањем Прихватне станице за децу од 4–7 година при Дому Драгутин Филиповић Јуса, организационим издвајањем Прихваталишта за децу од 0–3 године при Стационару за мајку и дете и уз Прихваталиште за ургентну заштиту деце од злостављања и занемаривања од 7–18 година (које ради од краја 2002.године) Град Београд је обезбедио услове за хитно, привремено збрињавање напуштене, занемарене и злостављане деце од рођења до 18 година.

У овом тренутку може се рећи да наша Установа представља неку форму транзитне тачке за децу и младе до места на коме ће им бити боље, у богатијем, стимулативнијем и природнијем окружењу, а то је породица – биолошка, усвојитељска, хранитељска или сопствена новоформирана.

Сутра

Центар за децу и породицу са развијеним системом специјализованих програма и услуга подршке породици и деци у која су тренутно издвојена или су у ризику одраздвајања и којој породица не може да обезбеди одговарајућу заштиту, а у циљу афирмисања породичног живота и самосталности.

Како се мења намена и функција ове установе, мења се и њена организација и концепција рада али ће циљ и даље остати исти, баш као и на почетку – брига за целокупан раст, развој и најбољи интерес деце.

1. ОРГАНИЗАЦИОНА СТРУКТУРА ЦЕНТРА

Центар за заштиту одојчади, деце и омладине је организован кроз једанаест организационих јединица, од којих је девет у функцији пружања непосредне заштите и смештаја за 508 деце и 20 мајки, што чини пројектовани капацитет.

Уредбом о мрежи установа социјалне заштите и Статутом Центра, предвиђене су следеће радне јединице, корисничке групе и капацитети:

- **Радна јединица Стационар** – деца и млади без родитељског старања и деца и млади са сметњама у развоју (80 места),
- **Радна јединица Интензивна подршка** – деца и млади без родитељског старања, и деца и млади са сметњама у развоју (150 места),
- **Радна јединица Матерински дом** – заштита и збрињавање трудница и мајки са децом (40 места = 20 деце+20 мајки и трудница),
- **Радна јединица Јован Јовановић Змај** – деца и млади без родитељског старања и деца и млади са сметњама у развоју (48 места),

- **Радна јединица Дринка Павловић** – деца и млади без родитељског старања и деца и млади са сметњама у развоју (48 места),
- **Радна јединица Моша Пијаде** – деца и млади без родитељског старања и деца и млади са сметњама у развоју (48 места),
- **Радна јединица Драгутин Филиповић Јуса** – деца и млади без родитељског старања и деца и млади са сметњама у развоју (12 места),
- **Радна јединица Дом за младе** – деца и млади без родитељског старања и са сметњама у развоју (40 места),
- **Радна јединица Телефонске линије – СОС дечији телефон, СОС телефон за жене са искуством насиља и Родитељски телефон**, – деца и млади којима је потребна подршка, одрасли забринуте за децу; жене са искуством насиља.
- **Радна јединица општи и заједнички послови** – организовање послова од општег и заједничког интереса и координација рада на нивоу Установе (правни, кадровски, аналитички, економско-финансијски, административни и технички послови).

Наведени капацитети смештаја (нарочито за РЈ Стационар и РЈ Интензивна подршка) нису у складу са стварним стањем и прописаним минималним стандардима, па се очекује њихова измена у најављеној новој одлуци о мрежи установа.



Слика 1. Графички приказ радних јединица и програма ЦЗОДО

Радне јединице: Стационар, Интензивна подршка и Прихватилиште за децу од 0 до 3 године, представљају организациону целину коју функционално обједињују руководилац, главна сестра, пратеће техничке службе – вешерај и млечна кухиња, као и укупни кадровски потенцијал.

За функционисање радних јединица задужена су два координатора – један за РЈ Интензивна подршка, а други координатор за Стационар и Прихватилиште Стационара.

Право на привремени смештај деце у прихватилишта и прихватну станицу је у надлежности реализује се у оквиру три организационе целине са јасно дефинисаним узрасним групама укупног капацитета 62 места:

- **Прихватилиште Стационара**, за хитан и краткотрајан пријем деце на узрасту од рођења до 3 године старости (30 места);
- **Прихватна станица** при РЈ Драгутин Филиповић Јуса за хитан и краткотрајан пријем деце узраста од 3 до 7 година (12 места);
- **РЈ Прихватилиште за ургентну заштиту деце од злостављања и занемаривања деце** узраста од 7 до 18 година (20 места).

Органи установе који врше руковођење, управљање и надзор над радом и пословањем установе су **Директор, Управни одбор и Надзорни одбор**.

Значајна стручна тела на нивоу Центра су Колегијум, Програмски савет и Стручни савет.

Колегијум је стручно-организационо тело које води директор и на коме се у сарадњи са руководиоцима радних јединица креира пословна политика Центра.

Програмски савет осмишљава програмску оријентацију установе, разматра и анализира извршење програмских задатака исл.

Стручни савет установе бави се унапређењем услова заштите корисника на основу систематског праћења појава, проблема и новина у области социјалне заштите и чине га представници свих радних јединица.

Од марта 2020.године формирана је **Радна група за поступање током ванредног стања на спровођењу мера сузбијања преношења болести COVID-19**, која се састајала (у почетку свакодневно) ради планирања даљих корака у примени мера, одлука и инструкција донетих од стране Владе РС, Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарства здравља, Града Београда, Института за јавно здравље Др Милан Јовановић Батут и Градског завода за јавно здравље.

Ради ефикасније размене информација одмах је формирана **вибер група Одговорни Звечанска**. Успостављен је систем свакодневног извештавања о актуелном стању у радним јединицама (здравствено стање корисника и запослених, снабдевеност ЛЗО опремом, примена мера превенције, изазови и решавање) тимова РЈ ка руководиоцима и руководиоца ка директору. Извештава се прво једном, а од 20.априла 2020.године два пута дневно ујутру и увече.

Комисија за спречавање интрахоспиталних инфекција при Стационару претходне године је одржала 17 формалних састанака на којима су решавани епидемиолошки и организациони изазови – организовање изолационих јединица, рад са децом по групама, организовање имунизације (против сезонског грипа) и прикупљање сагласности старатеља, реализовање специјалистичких прегледа у и ван установе. Комисија је активно учествовала у доношењу интерних аката и протокола о поступању у случају појаве симптома, пријема, посета и отпуста, укључивања деце у

школу, пријема поклона и донација, тестирању запослених по повратку на посао након дужих одсуствовања.

2. ПАНДЕМИЈА И ЗАШТИТА ОД COVID-19

Постоји консензус да су се установе социјалне заштите суочиле са највећим изазовима током кризе из различитих разлога, укључујући капацитет, финансирање, рањивост корисника и здравствене проблеме. Примарни фокус надлежног министарства је због тога био да се спречи избијање епидемије у установама.¹ Предузети су велики напори како би се заштитили корисници резиденцијалних установа, па су Влада РС и МРЗБСП, поред снабдевања ЛЗО и средства за дезинфекцију, донели велики број мера који се односио на функционисање установа за смештај.² Приступ је био рестриктиван, неке инструкције су биле сувише уопштене или чак немогуће за спровођење (поштовање мера социјалног дистанцирања, изолација). Живот у институцији често тражи решења за ситуације које је немогуће унапред предвидети и дефинисати и које је руководство установе морало да решава у ходу. Запослени су свакодневно информисали, едуковали и саветовали децу о ризицима у вези са заразном болешћу и обавезном заштитном понашању.

Увођењем ванредног стања – затворени су вртићи, основне школе и средње школе, факултети, дневни боравци, специјалне школе; затворени су јавни простори кафићи, барови, ресторани, тржни центри и пијаци (све осим апотека и радњи са прехранбеном робом); отказане су све спортске манифестације, музички догађаји; престали су да раде биоскопи и позоришта; укинут је јавни превоз. Забрањене су посете и одласци код сродника, укинути су изласци и дружења ван установе. Код корисника се повећао осећај изолације и искључености, што је утицало на емоционално здравље деце.

Како су образовне установе биле затворене, запослени су били задужени за децу и у време када су иначе похађали наставу, али и за подршку у усвајању школског градива коју иначе пружају учитељи и наставници. Све ово је повећало радне обавезе и одговорност запослених. Прописане епидемиолошке мере у установама биле су све време строжије него споља услед бржег преношења заразе у институционалним условима, запослени су све време суочени са великим изазовима како да ускладе своје деловање и избалансирају нормалне развојне потребе деце и младих са овим ризицима и прописаним мерама. Посебно изазован је био рад са адолесцентима (поштовање мера ограничавања кретања), а нарочито тешко и ризично је било радити са младима са психичким тешкоћама и поремећајем понашања.³ Одељења за децу и младе при Клиникама за психијатрију су више пута одбијала хоспитализацију корисника са угрожавајућим понашањем по себе и друге. Ипак, мора се рећи да је већина корисника показала прилагодљивост и стрпљење у описаним околностима док

¹Интердсциплинарна радна група (IDWG, 2020), Мешуфазни преглед одговора МРЗБСП на епидемију заразних болести COVID-19; Наведено према Процена социоекономског утицаја COVID-19 у Републици Србији, УН у Србији, UNDP у Србији, септембар 2020. стр.27; доступно на: https://www.rs.undp.org/content/dam/serbia/Publications%20and%20reports/seia_report-sr.pdf (приступљено фебруара 2021.)

²Г.Матковић, Мреже социјалне сигурности у време COVID-19, Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва, Београд, 2020. доступно на http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/08/Mreze_socijalne_sigurnosti_u_vreme_Covid-19_krize.pdf (приступљено јануара 2021.)

³Из записника исхода састанка Програмског тима ЦЗООД од септембра 2020.

су и мере у заједници биле строге. Крајем априла када почиње да се говори о попуштању мера, расте незадовољство корисника због забране да се крећу и контактирају са светом ван установе. Укидање ванредног стања, у почетку је донело је ублажавање мера за све категорије становништва, али не и за кориснике установа. Из перспективе деце и младих изгледало је као да су због услова у којима живе вишеструко дискриминисани у односу на њихове вршњаке, па се повећао и број самовољних напуштања установа. Средином маја корисницима је дозвољен излазак ван установе на 2 сата дневно, уз придржавање мера заштите, без употребе градског превоза. Након попуштања мера, у јулу је дошло до другог таласа COVID-19, у новембру до трећег. Све време је постојао, а и сада постоји страху вези могућег заражавања, свака појава симптома болести изазива бојазан. Кориници и запослени су дуготрајно изложени стресу.

Додатну конфузију је уносила неусаглашеност међу системима – док је систем социјалне заштите остао ригорозан у примени мера (повремено строжије мере од здравственог система), у образовном систему – неке образовне установе су захтевале лично присуство на полагању матурских и пријемних испита, поједине школе које похађају корисници су организовале матурске вечери и екскурзије.

Од увођења ванредног стања како би се смањио проток људи и ризик од заражавања, уместо 8- часовних смена уведене су 12-часовне радне смене. У почетку је било доста изазова са организацијом превоза и прибављањем дозвола за кретање запослених, а касније и обезбеђивањем довољног број извршилаца у случајевима истовремених обољевања.. У свим радним јединицама које пружају услуге смештаја примењиване су **појачане епидемиолошке мере** које су подразумевале **организацију рада у турнусима – сменски рад од 12 сати** у периоду март – мај и новембар – децембар, укупно 120 дана. Поред тога у РЈ које пружају услуге прихватилишта и прихватне станце запослени су радили по 12 сати и у периоду јул – септембар, укупно још 44 дана.

У случајевима када је дијагностификовано присуство корона вируса код запосленог/кориника који је претходних дана био у контакту са корисницима - примењиване су **мере изолације корисника и запослених у радној јединици**. Након истека периода изолације обавезно је било увођење појачаних епидемиолошких мера и сменског рада од 12 сати у трајању од 14 дана од престанка изолације.

У изолацију су улазили сви кориници радне јединице и троје или четворо запослених на 14 дана, затворени у објектима уз повремене изласке на двориште. Запослени су били дужни да живе заједно са децом и младима на смештају, али остајући у својој професионалној улози. У овом периоду, као и у време забране кретања, било је важно структурирати време и планирати сваки дан и сваки сат активности.

На дневном нивоу су извештавани надлежно министарство, градски Секретаријат за социјалну заштиту и дежурни епидемиолог при Градском заводу за јавно здравље о функционисању установе и епидемиолошкој ситуацији, примени мера и свим релевантним променама код корисника и запослених, као и потребама за заштитним материјалима и средствима.

У Центру за заштиту одојчади, деце и омладине донета су следећа **правна акта** којима се уређује организација рада, процедуре и поступања у циљу спречавања обољевања и ширења болести и током пандемије:

1. Правилник о организацији рада ЦЗОДО током ванредног стања због епидемије заразне болести COVID-19 изазване вирусом SARS-CoV-2 и поступању запослених и радно ангажованих лица – 17.03.2020.
2. Одлука о организовању радног времена у ЦЗОДО током ванредног стања – 17.03.2020.

3. Решење о формирању радне групе за поступање током ванредног стања на спровођењу мера сузбијања преношења болести COVID-19 изазване вирусом SARS-CoV-2 – 19.03.2020.
4. Решење о именовању одговорног лица – здравственог радника за спровођење кратке обуке о правилној употреби личне заштитне опреме и контролу запослених и корисника у примени исте у ЦЗОО – 30.03.2020.
5. Одлука о одређивању посебне просторије за стављање и скидање личне заштитне опреме и поступање код контаката са добављачима – 30.03.2020.
6. Одлука о организовању заједничких активности корисника и организовању obroка за кориснике – 30.03.2020.
7. План мера и активности у случају појаве и потврде болести COVID-19, изазване вирусом SARS-CoV-2 заразном болешћу у ЦЗОО – 02.04.2020.
 - Протокол у случају обољевања корисника – 03.04.2020.
 - Протокол у случају обољевања запослених – 03.04.2020.
8. Одлука о важењу интерних правних аката донетих за време ванредног стања, организацији рада и примени епидемиолошких мера и мера здравствене заштите на сузбијању појаве и ширења болести COVID-19 у ЦЗОО – 07.05.2020.
9. Инструкције о активностима корисника на смештају и планирању и реализацији кретања корисника ван круга ЦЗОО након укидања ванредног стања у РС и радњама које је потребно да предузму руководиоци РЈ и запослени – 13.05.2020.
10. Процедура пријема корисника, хигијенских и епидемиолошких мера у прихватишћима ЦЗОО током епидемије заразне болести COVID-19 – 19.05.2020.
11. План мера за примену епидемиолошке заштите у прихватишћим јединицама ЦЗОО (према препорукама епидемиолошке службе) – 20.05.2020.
12. План примене мера за спречавање и ширење епидемије заразне болести COVID-19 у ЦЗОО – 16.07.2020.
13. Одлука о увођењу 12-часовног сменског рада (рада у турнусима) у ЦЗОО у прихватишћима и Прихватној станици - 20.07.2020.
14. Одлука о стављању ван снаге Одлуке о увођењу 12-часовног сменског рада (рада у турнусима) у ЦЗОО у прихватишћима и Прихватној станици – 20.07.2020.
15. Одлука о обавези ношења одређене радне одеће и обуће од стране запослених у прихватишћима и Прихватној станици ЦЗОО – 31.07.2020.
16. Процедура о начину поступања деце и запослених у циљу припреме за полазак у школу у околностима епидемије заразне болести COVID-19 у Прихватишћима и Прихватној станици ЦЗОО – 19.08.2020.
17. Одлука о начину организације рада ЦЗОО приликом организовања посета корисницима на смештају током трајања епидемиолошке ситуације узроковане болешћу COVID-19 изазване вирусом SARS-CoV-2 – 25.08.2020.
18. Одлука о пријему на смештај корисника без примене изолационих мера – 08.09.2020.

3. ТРАНСФОРМАЦИЈА УСТАНОВЕ

Центар за заштиту одојчади, деце и омладине од почетка учествује у реформским процесима у социјалној заштити, са тим што последњих година интензивира промене у приступу корисницима са фокусом на подршку и помоћ биолошкој породици да развије, очува и унапреди услове који омогућавају останак тј. повратак деце у породичну средину.

Структура корисника услуга смештаја је последњих 20 година потпуно промењена – 2/3 деце има тешкоће у развоју/и или инвалидитет, корисници се померају ка старијимзрастима (2001. године – више од 1/2 корисника били предшколци, тек сваки четврти старији од 15 година; 2020. године – 45% средњошколци и пунолетни, а сваки пети предшколског узраста); константно расте дужина боравка на смештају (2001 – ¼ корисника боравила дуже од 5 година, а 2020. – више од ½)

Установа активно учествује у изради бројних програма, пројеката и услуга, а све са циљем:

1. Побољшања услова и квалитета живота деце која су на смештају:

- Програм флексибилне подршке породици
- Програм мале домске заједнице
- Смањивање институционалне културе (применом *Базичног програма рада*)
- Програм Повратак кући
- Оснаживање запослених едукацијама и супервизијском подршком

2. Спречавања даље институционализације развојем услуга подршке породици:

- Услуга *Породични сарадник*
- Услуга *Породични сарадник за децу са сметњама у развоју*
- Услуга *Центар за рани развој Импулс*
- Услуга *Саветовалиште за децу и породицу*
- Услуга *Родитељски телефон*
- Услуга *СОС телефон за жене са искуством насиља*
- Креирање и даљи развој услуга за подршку биолошкој породици (Центар за децу и породицу).

Планом трансформације установе предвиђено је смањивање броја корисника на смештају и повећање броја корисника који живе у породици/заједници, смањивање дужине боравка деце на смештају, смањивање институционалне културе већим укључивањем породице и инклузијом корисника у заједницу, пружање услуга смештаја у мањим стамбеним јединицама у заједници, развој услуга заштите за децу са посебним изазовима. Остваривање циљева предвиђених *Планом трансформације* није могуће без системске реформе оријентисане на заустављање континуираног уласка деце у систем (снажним развојем превентивних услуга подршке биолошким породицама) и развојем ванинституционалних облика заштите.

У току 2020. године планирано је интензивирање сарадње са надлежним министарством у решавању проблема предугог задржавања корисника у свим услугама смештаја. Проблематизовање овог питања, али и проналажење могућих решења иницирало је Удружење послодаваца установа социјалне заштите, чему допринос даје и наш Центар кроз активно учешће свог представника.

У наредној години, приоритетни задаци су очување здравља корисника и запослених, наставак процеса стручног усавршавања и супервизије, реконструкција

објекта и запошљавање недостајућег кадра, као и обезбеђивање одрживости услуга интензивне подршке породици.

II УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ

1. УСЛУГЕ СМЕШТАЈА

1.1. Услуга домског смештаја и смештаја уз интензивну подршку

Током 2020.године у институционалној заштити је збринуто 311 корисника:

- 180 деце у стационарној заштити и
- 128 деце и младих у домској заштити

На дан 31.12.2020.године на смештају у институционалној заштити било је 262 деце и младих:

- 161 у стационарној заштити
- 101 у домовима установе.

Табела 1. Услуга домски смештај и смештај уз интензивну подршку

Радна јединица	Капацитет	Број корисника у току 2019.г.	Број корисника у току 2020.г.	Нови корисници у 2020.години	Број корисника на дан 31.12.2020.г.
РЈ Интензивна подршка	150	143	138	10	127
РЈ Стационар	80	36	42	12	34
РЈ Јован Јовановић Змај	48	46	44	4	36
РЈ Дринка Павловић	48	43	41	7	29
РЈ Моша Пијаде	48	43	43	13	36
РЈ Дом за младе	40	0	0	0	0
Укупно	339	311	308	46	262

Током 2020.године у институционалној заштити је збринуто 311 корисника: 180 деце у стационарној заштити и 128 деце и младих у домској заштити. На дан 31.12.2020.године на смештају у институционалној заштити било је 262 деце и младих: 161 у стационарној заштити и 101 у домовима установе.

Доминантну групу чине деца основношколског **узраста** (6–14год) – 36%, средњошколског узраста (15–17год) је четвртина корисника. На крају године, благо је порастао број предшколаца и пунолетних корисника (19%). Више је корисника мушког пола – 53%. Доминантан **разлог смештаја** у институционалну заштиту је неадекватно родитељско старање – за 46% корисника, а за четвртину деце – немогућност родитеља да одговоре на здравствене потребе детета (25%). Деца и млади ромске **националности** чине 29% укупног броја деце на институционалном

смештају. Приметан је тренд благог раста просечне **дужина боравка** корисника (5,7 – 2020.године, 5,5 – 2019.године, 5,2 – 2018.године). На крају 2020.године у *РЈ Интензивна подршка* – 71% корисника је на смештају у установи дуже од 5 година (просечна дужина боравка 9,2 година).

На крају извештајног периода, дан 31.12.2019.године у институционалној заштити је више од 2/3 деце и младих који су и **пре смештаја** имали **пребивалиште** на територији УО Града Београда. Више од половине корисника (53%) *РЈ Интензивна подршка* је имало је пребивалиште ван београдског округа, док је то случај са 13% деце у домској заштити. Подаци указују на неопходност развоја услуга за кориснике којима је потребан први и други степен подршке и у другим локалним заједницама, како би се корисницима услуге пружале у њиховом окружењу ближе породици и сродницима. На пример, у установи борави довољан број корисника из нишавског, мачванског и јабланичког округа за формирање и попуњавање капацитета малих домских заједница у тим средима.

Средина боравка пре смештаја - тридесет посто корисника је пре смештаја у установи користило услуге прихватилшта –70% је било у прихватиљштима или прихватној станици при ЦЗОО. Четвртина деце је примљена из здравствених установа, 18% из биолошких породица и 16% корисника је премештено из других установа. На крају извештајног периода тек сваки трећи корисник нема **сметње у развоју и/или инвалидитет**. Код деце са тешкоћама у развоју доминантни су вишеструки поремећаји 66% и интелектуалне тешкоће (27%).

У домској заштити је на крају 2020.године 93% корисника укључено у **образовни процес**. Због епидемије прешло се на праћење наставе на даљину. Наставни материјали и домаћи задаци достављани су путем електронске поште, вибера, facebooka, zoom-а и google учионица. Средњошколци су када је било могуће и потребно одлазили у школу на позив наставника да одговарају и добијају оцене за усвојена знања. Прелазак на онлине наставу био је изазован – нека деца показују самосталност у процесу учења на даљину, али је већини деце потребна повремена или учестала помоћ запослених.

Од корисника на институционалном смештају на дан 31.12.2020.године скоро половина је без **контакта са сродницима** (45%), свако треће дете има повремене и ретке контакте (34%), а тек свако пето редовне (21%).

Под старатељством су сви малолетни и 55% пунолетних корисника на институционалном смештају. Повећава се удео пунолетних корисника који су под старатељством.

Исто као и претходне године, током 2020.године у *РЈ Стационар* и *РЈ Интензивна подршка* боравило је 24 **деце млађе од три године**. Уколико се уброје и деца која су почетком 2020.године улазила у ову узрасну категорију (у обе *РЈ* још 13 деце током 2020. навршило трећу годину живота) онда се број деце млађе од 3 године која су боравила на домском смештају повећава на 37 деце. Поред забране смештаја у дом (осим уз посебно оправдане разлоге и сагласност министарства), закон ограничава и дужину смештаја до 2 месеца – што је реализовано само у случају 1 детета

Од проглашења епидемије цео систем је функционисао отежано и успорено, па тако и проналажења даљих мера заштите и отпуста деце. Установа је иницирала и добила сагласност министарства да се не прекидају активности у процесу отпуста деце, упркос забрани посета и конатаката. Обезбеђен је посебан, адекватан простор, развијене су процедуре за безбедан улазак, контакт и рад на адаптацији деце са потенцијалним хранитељима и усвојитељима.

Разлог престанка смештаја – у току 2020.године је отпуштено 26 малолетних и 20 пунолетних корисника. Највећи број малолетне деце збринут је у породичном окружењу 42% - 6 деце је усвојено, 3 деце се вратило код биолошких родитеља, а 2 је смештено у хранитељске породице. Петоро деце из *РЈ Интензивна подршка* је

преминуло услед погоршања здравственог стања, а један дечак је преминуо од последица тешких телесних повреда насталих несрећним случајем (падом приликом прескакања терасе). Четворо корисника је интерно премештено, а четворо у друге установе – Мала домска заједница при Дому Станко Пауновић у Неготину (2), Завод за васпитање у Књажевцу (1). У 2020.години домску заштиту је напустило 18 младих, а 2 младића су из РЈ Интензивна подршка премештени у Дом у Кулинама. Дванаест младих је осамостаљено – у већини случајева су професионално оспособљени (завршене средње школе, 3 факултет), 7 запослено. Двоје корисника се вратило у биолошку и сродничку породицу. Двоје младих из Дома Дринка Павловић је премештено у Дом за смештај одраслих лица Гвозден Јованчићевић у Великом Поповцу. Троје младих је прешло у програме подршке осамостаљивању – Бенефицирано становање (2) и Кућа могућности Центар Звезда (1).

1.2. Услуга смештаја у Матерински дом

Основни циљ заштите мајки са децом је превенција напуштања и занемаривања деце, очување и развој породице. У оквиру програма рада циљ је да се успостави базична приврженост детета како би дошло до раног везивања мајке и детета, као кључ за очување елементарне породичне заједнице, у ситуацији када је породица порекла детета угрожена у погледу основног опстанка. Кроз програм рада тежи се развијању родитељских компетенција и опоравку од трауматских искустава мајки и деце. Основне услуге које се пружају корисницима су: смештај, исхрана, здравствена брига и нега, психосоцијална подршка.

Постојеће групе воде матичне сестре, а организација рада у Материнском дому почива на принципима индивидуалног и групног рада. Групни рад се одвија кроз рад Терапијске заједнице – водитељи састанака су психолог и социјални радник.

Табела 2. Услуга смештаја у матерински дом

Радна јединица	Капацитет	Укупан број корисника у току 2020	Нови корисници у 2020	Број корисника на дан 31.12.2020.
Матерински дом	20 деце + 20 мајки/трудница	28 деце+27 жена (17 мајки и 10 трудница)	17 деце+12 жена (6мајки и 6 трудница)	13 деце+13 жена (12мајки и 1 трудница)

Током 2020.године услугу Материнског дома користило је 28 деце, 17 мајки и 10 трудница. Више од половине (56%) корисница је на пријему било малолетно. Код малолетничких трудноћа је посебан изазов што су углавном непланиране и неизвесне, а будуће мајке психофизички неспремне на нову улогу и без потребне подршке партнера и породице.

Труднице и мајке су укључиване у образовни процес, а четворо деце је уписано у вртиће при ПУ Савски венац и ПУ Вождовац.

Успостављен је контакт са члановима породице и/или блиским особама свих корисница које су биле на смештају. Након проглашења пандемије контакти су се најчешће одвијали телефонским путем. Број личних посета дому је смањен и одвијао се уз поштовање прописаних мера. Кориницама је пружана подршка у запошљавању – припрема за интервју, праћење огласа. Због поштовања прописаних

мера у колективном смештају, радно ангажоване кориснице нису могле да одлазе на посао. На срећу, послодавци са којима Матерински дом сарађује (нарочито компанија Delhaze Serbia) имали су пуно разумевања и правдали одсуства.

У 2020.години отпуштено је 11 мајки, 3 труднице и 15 деце. Тринаесторо деце изашло је са мајкама – чиме је остварена сврха услуге – превенција напуштања и останак деце у породици. Двоје деце је по изласку мајки премештено у Прихватилиште Стационара.

1.3. Услуга смештаја у Малу домску заједницу

Сврха смештаја у Мале домске заједнице деце и младих је обезбеђивање привременог безбедног и стимулативног окружења у околностима када то није могуће обезбедити у породичној средини, како би им се пружила подршка и припрема за одржив и независан живот. Капацитети мале домске заједнице су од оснивања (2013.године) константно попуњени (Табела 3). У 2020.години није било пријема, ни отпуста. На смештају се налазило 9 дечака и 3 девојчице.

Табела 3. Услуга смештаја у малу домску заједницу

Услуга	Капацитет	Укупан број корисника у току 2020.	Нови корисници у 2020	Број корисника на дан 31.12.2020.
МДЗ Драгутин Филиповић Јуса	11	11	0	11

Рад са децом усмерен је на задовољавање њихових потреба, развијање способности, знања и практичних вештина неопходних у свакодневном животу, успостављању самопоштовања и поверења у односима са другима.

Сва деца су укључена у образовни процес – петоро деце су ученици ОШ Душан Дугалић, а 5 адолесцената је на смеру пакер у Средњој занатској школи – наставу похађају на даљину. У току 2020.године једно дете је имало редовне, 1 дете повремене контакте, а 9 деце не остварује контакте са сродницима.

На крају 2020.године у МДЗ је један пунолетан корисник и 6 корисника (15 – 17 година) који су достигли максимум развоја практичних животних вештина у односу на базичне потенцијале и у потпуности превазишли физичке услове и програмски концепт МДЗ. Са орагнима старатељства ради се на планирању даљих мера заштите.

1.4. Услуга смештаја у прихватилиште и прихватну станицу

Услугу прихватилишта и прихватне станице Центра за заштиту одојчади, деце и омладине у току 2020.године је користило 116 корисника, на дан 31.12.2020.године на смештају је било 42 деце и младих – од чега је половина на узрасту до три године. (Табела 4).

Табела 4. Услуга смештаја у прихватилиште и прихватну станицу

Услуга	Капацитет	Број корисника у току 2019.г	Број корисника у току 2020.г	Број корисника на дан 31.12.2020.г
Прихватилиште Стационара	30	104	70	23
Прихватна станица	12	44	19	7
Прихватилиште за ургентну заштиту	20	41	27	12
Укупно	62	189	116	42

У Прихватилишту Стационара и Прихватилишту за ургентну заштиту број укупно збринуте деце за трећину је мањи него претходне године, а Прихватној станици за 2/3. Мере које су на снази од марта месеца ради сузбијања епидемије, одразиле су се на број пријема и дужину боравка деце. Важно је нагласити да су оба прихватилишта и прихватна станица све време били отворени за пријем нових корисника, осим у периоду када је Прихватилиште за ургентну заштиту деце било у изолацији (укупно 28 дана у јуну-јулу и новембру месецу).

Током претходних година у оба прихватилишта и прихватној станици присутно је задржавање великог броја деце преко предвиђеног рока – у 2020.години 43% (50 деце) борави дуже од 6 месеци (у 2019. – било 37%). У околностима у којима готово половина деце на смештају бораве дуже од 6 месеци, доводи се у питање сврха прихватилишта као услуге привременог и краткотрајног збрињавања деце са циљем превенирања даље институционализације и проналажења мање рестриктивног тј. породичног облика заштите. У 2020.години удвостручен удео деце која бораве у прихватилишту дуже од годину дана – 15% (17 деце) корисника. Продуженим боравком у услугама прихватилишта деца се излажу додатној трауматизацији и принуђени су да се адаптирају на сталне пријеме и отпусте других корисника уз неизвесност када ће они изаћи. Такође, овим се установа доводи у ситуацију пребукираних капацитета – недоступних новим корисницима и значајних материјалних губитака због нерегулисаног плаћања смештаја.

И у наредној години потребно је стално планирати и предузимати мере са циљем скраћивања боравка деце у прихватилиштима и прихватној станици, превенирања институционализације и јачања биолошких породица у партнерству са Градским центром за социјални рад, Градским Секретаријатом и другим сарадницима из мреже.

1.4.1. Прихватилиште Стационара (за децу од 0 до 3 године)

Прихватилиште Стационара пружа услугу хитног збрињавања деце на најранијем узрасту, од рођења до треће године живота и располаже капацитетом од 30 места. Након више година пребукираности, у извештајном периоду се радило са бројем корисника који је у складу са предвиђеним капацитетом.

Збринуто је 70 деце – што је за 1/3 мање него претходне године. Током 2020.године примљено је 46 нових корисника углавном из породичне средине и здравствених установа. Током 2020.године из Прихватилишта је реализовано 47 отпуста. Двоје од троје деце се отпушта у породичну средину (68%) – биолошку породицу(8), усвојитељску и сродничку (по 1 дете), а 22 деце је смештено у хранитељске породице. Једанаесторо деце је прешло на институционални смештај, што је мање него претходне године (13 деце - 2019). (Табела 42).

Поред успостављања услуга и јачања мера за превенцију издвајања деце, потребно је (када већ до издвајања дође) обезбеђивање додатних капацитета за смештај беба у ургентне хранитељске породице у београдском округу.

1.4.2. Прихватна станица (за децу од 4 до 7 година)

Прихватна станица збрињава децу без адекватног родитељског старања узраста од 3 до 7 година, чије је право да живе у породици угрожено, која су занемарена, злостављана или злоупотребљена.

Прихватна станица је у току 2020.године збринула 19 деце, примљено је 12 деце углавном из породичног окружења. Према почетној процени деца су била изложена хигијенском, здравственом, социоемоционалном и едукативном занемаривању; што доводи до израженијих кашњења у психофизичком развоју, поремећаја социоемоционалног живота, тешкоћа у адаптацији (одигравања претходног трауматског искуства) и сл.

Отпуштено је 12 деце – 8 у хранитељску породицу, 2 деце враћено код родитеља и 2 деце у Дом Моша Пијаде. (Табела 46).

1.4.3. РЈ Прихватилиште за ургентну заштиту деце од злостављања и занемаривања (деца од 7 до 18 година)

Капацитет Прихватилишта за ургентну заштиту деце од злостављања и занемаривања је 20 места. У току 2020.године примљено је 13, а отпуштено 15 деце. Кроз Прихватилиште је у току 2020.године укупно збринуто 27 деце – 17 девојчица и 10 дечака, што је знатно мање него претходних година. Од 2019.године када је проширен капацитет прихватилишта за децу Београда, смањен је број захтева за смештај.

Приметан је тренд (од 2017.) пораста удела деце која остају у Прихватилишту дуже од 6 месеци – чак 55% корисника у 2020.години. У ситуацијама када је реакција система спора, нека деца старијег узраста сама решавају свој статус самовољним напуштањем прихватилишта. (Табела 49).

Реализовано је 15 отпуста – 4 деце је враћено у биолошку, 1 у сродничку и 1 у хранитељску породицу. Седморо деце је премештено у институционални смештај – РЈ Дом Јован Јовановић Змај (4) и РЈ Дом Моша Пијаде.

У Прихватилишту за ургентну заштиту третман подразумева индивидуалне и групне интервенције у циљу санирања здравствених, социјалних и правних последица злостављања. Кроз индивидуално саветодавни рад обрађују се следеће теме са дететом: губитак поверења у одрасле, самоокривљавање, љутња, срам, осећање кривице, тешкоће у изражавању осећања, осећање безнадежности. Различите врсте третмана и техника примењују се зависно од врсте и последица злостављања као и од фазе у превладавању трауме у којој се дете налази. Групни рад одвија се кроз терапијске заједнице (свакодневне), које имају за циљ да деци дају структуру, животну предвидљивост и осећање сигурности. Кроз групни рад деца уче да развију социјалне

вештине и комуникацију. Сва деца су укључена у локалне школе и предшколске установе.

1.5. Услуга смештаја малолетних миграната без пратње

У октобру 2018.године на иницијативу надлежног министарства формирана је Јединица за смештај малолетних миграната без пратње у објекту РЈ Дома Јован Јовановић Змај. Током 2020.године услугу је користило 13 корисника, који су пореклом из Авганистана, Ирака, Сирије, Ирана и Алжира. Сви су тражиоци азила, а 3 младића су добила статус азиланта. Запослени у Јединици су у свакодневном контакту са другим актерима који учествују у подршци мигрантима - старатељима, правним заступницима, канцеларијама за азил, школама, здравственим установама, ОЦД. из РЈ Дом Јован Јовановић Змај и РЈ Прихваталиште за ургентну заштиту деце. Сви корисници су укључени у образовни процес. Младићи су у потпуности прихваћени, друже се са децом која су у истом објекту и учествују у догађајима, активностима и радионицама у организацији Центра за кризну политику, Центра за интеграције и саветовање, Фондације СОС Дечија села Србије, Мреже психосоцијалних иновација и Центра за заштиту и помоћ тражиоцима азила.

Шесторо корисника је отпуштено у 2020.години – 4 у самосталан живот (пунолетни, осамостањени, 2 запослени), 1 малолетни дечак је успешно спојен са оцем у Белгији. На дан 31.12.2020.године у Јединици борави 7 младића.

У сарадњи са надлежним министарством је обезбеђено финансирање услуге од стране Међународне организације за миграције (IOM) у оквиру Пројекта Специјална мера.

2. САВЕТОДАВНО – ТЕРАПИЈСКЕ И СОЦИЈАЛНО – ЕДУКАТИВНЕ УСЛУГЕ

2.1. Услуге телефонског саветовања

У РЈ Телефонске линије 2019.године обједињене су услуге телефонског саветовања Национална дечија линија, Родитељски телефон и СОС телефон за подршку женама са искуством насиља.

Услови пандемије и ванредног стања захтевали су промену све услуге су прешле на онлајн начин рада. У периоду март – мај, позиви са Родитељског телефона преусмеравани су на НАДЕЛ, јер Родитељски телефон није имао техничких могућности да пружа услугу на даљину.

2.1.1. Национална дечија линија (НАДЕЛ) 116111

Национална дечија линија је саветодавно – едукативна телефонска услуга са јединственим бројем 116 111. Доступна је деци и младима 365 дана у години 24 сата дневно. НАДЕЛ је чланица светске мреже дечијих линија (Child Helpline International) и свој рад заснива на међународно признатим принципима, стандардима и пракси рада СОС телефона за децу широм света. Година 2020. – је година јубилеја за НАДЕЛ – прошло је 15 година од када је 11.10.2005.године одговорено на први позив дечијој линији.

Тим дечије линије чини 33 обучена саветника (распоређена у петочасовним сменама у периоду од 0-24 сата, свих 365 дана у години), два дијадна, један групни супервизор и руководилац програма.

Саветници користе методологију недирективног саветовања и помажу деци и младима да атрикулишу своје мисли и осећања, да препознају своје снаге и доступне ресурсе у решавању ситуација и проблема који су им од значаја и због којих позивају. Дечија линија разговором интервенише и помаже деци да сагледају суштину проблема, подстиче их на препознавање ресурса у окружењу и охрабрује их у доношењу одлука.

Деца и млади су у 2020.години позвали 89.996 пута, на 47.745 позива је одговорено. Повећан је број позива – 4960 који су се развили у саветодавне разговоре. Разлика у броју одговорених и саветодавних разговора се односи на тестирајуће позиве и позиве тишине који доминирају на свим дечијим линијама.

У 2020.години наставља се тренд да НАДЕЛ највише зову деца раног адолесцентног узраста (од 10 – 15 година) и то нешто чешће девојчиценог дечаца. Доминантне теме разговора су из области вршњачких односа (заљубљивања, партнерских односа, социјалне изолације), психосоцијалне теме (страх, анксиозност, усамљеност, самоповређивање, суицидалност) и информисање. Интересантно је да су 2020.године знатно ређи позиви везани за вршњачко насиље (који годинама чине 1/3 позива са тематиком насиља). Нажалост, сумњамо да је вршњачко насиље смањено, него су га само тренутно потиснуле друге теме као што је недостатак приватности, немогућност дружења и боравка са вршњацима, као и утицај пандемије на нормалан раст и развој деце.

2.1.2. Родитељски телефон 0800 007 000

Услуга је бесплатна, анонимна и поверљива, доступна сваког дана од 16 – 22 часа. Родитељски телефон⁴ је креиран као услуга који треба да буде подршка родитељима деце од предшколског узраста, па све до младалачког доба тј. њиховог психофизичког сазревања, у ситуацијама када имају дилеме везане за васпитавање и одрастање своје деце, када проверавају своје родитељске компетенције, или када имају потребу за стручном подршком у превладавању специфичних потешкоћа које њихова деца имају. Родитељски телефон је отворен и за све друге чланове породице (баке, деке, тетке, ујаке и друге рођаке), као и за друге одрасле који имају питања или дилеме у вези са децом и младима са којима раде, или су у њиховом окружењу.

Родитељски телефон је током 2020.године примио 1685 позива и одговорио на 703 позива. Реализовано је 641 саветодавних разговора, 28 информативних и 34 упућивања на друге службе или услуге. Најчешћи позиваци су мајке (60%), очеви (25%), баке (9%) и остали одрасли забринуте за децу (рођаци, комшије...). Позиви се доминантно односе на децу предшколског узраста (26%), али је било позива везано за младе (17%). Најчешће теме разговора су породични односи, теме из односа родитељ – дете затим психосоцијалне и развојне теме, насиље, злоупотреба ПАС и физичко здравље.

2.1.3. СОС Телефон за жене са искуством насиља 0800 222 003

⁴ Родитељски телефон, почео је са радом у мају 2016.године као пројектна активност у партнерству са УНИЦЕФ-ом, уз подршку Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, компаније Телеком Србија и ФИЦЕ Србија.

Национални СОС телефон је почетком 2020.године ушао у другу годину рада. СОС телефон је доступан 24 сата/7 дана у недељи, као бесплатан и поверљив сервис за превенцију и пријаву насиља, Циљ услуге је подршка и помоћ женама жртвама насиља којима се поред саветовања и оснаживања пружају информације о процедурама којима се може започети процес заустављања насиља и заштите жртве у најкраћем могућем року.

Тим СОС телефона чини 8 саветница, супервизор и руководица. Саветнице користе методе недирективног и директивног модела саветовања, у циљу подржавања процеса изласка из ситуације насиља. Поред саветодавне подршке, свака жена се информише о правима, могућностима и процедурама за заустављање насиља, корацима у реализацији истог, пријави насиља одговарајућим службама и праћењу случаја кроз накнадне позиве.

У 2020.години је регистровано укупно 4618 позива, примљено је 2922 позива, а 694 позива је имало тематику насиља и категорисани су као саветодавни. 197 особа позвало је ове године први пут и за све њих су отворени протоколи. Чести су позиви од стране позиваоца који нису циљна група услуге, јер сервис ради 24 сата, па се обрађају и особе са менталним тешкоћама када други бројеви и сервиси нису доступни.

Позиви са тематиком насиља су упућивани углавном од стране жена (10% мушкараца) и то у 78% случајева позивају лично жртве. Жртве су најчешће старости од 40-49 година и имају децу из заједнице са насилником, 44% су незапослене без личних новчаних средстава. У 17% разговора наводе да су и деца биле жртве насиља, а у 28% да су деца сведоци насиља.

Доминантан облик насиља који пријављују је психиолошко насиље, мада је углавном реч о комбинованом насиљу и саговорнице вербализују да доживљавају неколико различитих врста насиља истовремено. Означени насилник је у највећем броју случајева (чак 89%) мушкарац, партнер жртве, старости између 40-49 година,

По завршетку сваког саветодавног разговора саговорници се упућују на надлежне институције система пре свега на полицију, здравствене установе и ЦСР, а нешто ређе на јавно тужилаштво. Недовољна промоција услуге, као предуслов да јавност и кориснице знају за њено постојање, као и појава великог броја услужних телефонско – саветодавних сервиса за грађане током ванредног стања допринела је недовољној искоришћености професионалних капацитета за пружање подршке још већем броју грађанки.

2.2. Саветовалиште за децу и породицу

Саветовалиште за децу и породицу пружа саветодавне и психотерапијске услуге породицама, деци и младима који су корисници других услуга ЦЗОДО. Саветовалиште је почело са радом у марту 2015.године као пројектна активност⁵ и до јула 2017.године пружало је услуге и породицама које су упућиване од стране водитеља случаја из одељења ГЦСР. У току 2018.и 2019.године услуге породичне психотерапије користило је 10 породица, 12 деце и младих и 1 запослени са којима је радило 7 психотерапеута – (стручних радника из РЈ ЦЗОДО).

Почетком године, 12.03.2020.године директор ЦЗОДО и директорка Центра за породични смештај и усвојење Београд су потписали протокол о сарадњи. Договорена сарадња подразумева укључивање хранитељских породица на саветовање

⁵ У оквиру пројекта ИПА 2014-2017 „Пилотирање услуга подршке породици (Породични сарадник и Саветовалиште за децу и породицу) и услуге заштите деце жртава и сведока кривичних дела“

како би се избегло издвајање деце из истих, односно превладала кризна ситуација. Услед ситуације условљене пандемијом Саветовалиште није реализовало своје услуге током 2020.године.

2.3. Отворена врата

Установа бившим корисницима омогућава увид у документацију која прати њихов боравак у установи, а пре свега у документацију која се односи на биолошко порекло и разлоге лишености родитељског старања. Годишње се са овим захтевом нашој установи обрати у просеку око 80 људи.

У 2020.години је Центру за заштиту одојчади, деце и омладине упућено 57 захтева за информације и увид у документацију из архива од стране бивших корисника, али и сродника и пријатеља бивших корисника. Отворено је 22 досијеа у 2020.години. У питању су углавном корисници који већ годинама нису у систему социјалне заштите. Услуга увида у досије у Центру пружа се не само кроз преглед архивске документације већ и кроз додатну подршку у прихватању и емотивном превазилажењу добијених података о свом детињству и породици порекла. По потреби заказују се и саветодавно-терапијски разговори у Саветовалишту за децу и породицу.

2.4. Јединица за подршку деци жртвама/сведоцима у судским поступцима

Јединице пружају услуге у заједници и интервенишу у ситуацијама где је рањивим групама деце и њиховим породицама потребна додатна и посебна подршка у судском поступку. Формиране су почетком 2015.године у Београду, Крагујевцу, Нишу и Новом Саду.⁶ Шесторо стручних радника је обучено за спровођење форензичког инетрвјуа; пружање стручне подршке органу поступка приликом узимања исказа кроз припрему детета пре саслушања, утврђивање способности разликовања истине и лажи и моралних последица лажи, припрему простора у охрабривање детета, омогућавање разумевања постављених питања; припрему детета и породице за судски поступак; као и за пружање саветодавне и терапијске психолошке помоћи и подршке детету и породици након судског поступка имајући у виду тежину ситуације кроз коју су жртве прошле, у циљу јачања његових капацитета и превазилажење ефеката пост-трауматског стреса.

Центар располаже ресурсима (6 едукованих стручних радника, искуство у раду, опрема, простор) за спровођење форензичког интервјуа, пружање стручне подршке органу поступка приликом узимања исказа од детета и припрему детета и породице за судски поступак.

С обзиром на доказану ефикасност услуге⁷ и изузетан значај за децу жртве и сведоке у кривичном поступку, као и недостатак сличних видова подршке потребно је да доносиоци одлука у систему правосуђа и социјалне заштите размотре активирање услуге у циљу једнаког обезбеђивања приступа правди свим грађанима.

⁶ У оквиру пројекта „Унапређење права детета кроз јачање система правосуђа и социјалне заштите у Србији“, који су спроводили УНИЦЕФ, Министарство правде и Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, а финансирала Европска унија.

⁷ У септембру 2017.године спроведена је екстерна евалуација, којом је потврђена ефикасност Јединица у пружању подршке породицама и деци да спремније конструктивно учествују у поступку и дају квалитетне исказе.

3. УСЛУГЕ ПОДРШКЕ ЗА САМОСТАЛАН ЖИВОТ

3.1. Бенефицирано становање

Циљ програма *Бенефицирано становање* је да се младим људима након истека права на институционални смештај створе услови да самостално (уз подршку саветника) воде и организују свој живот. Капацитет је 5 места. Искуство је показало да је последњих година услуга најпотребнија младима са тешкоћама у развоју и/или инвалидитетом, којима је потребна континуирана подршка.

Услугу *Бенефицирано становање* су у 2020.години користило је пет корисника – три младића и једна девојка, на крају године у програму су 2 младића и 1 девојка. Сви млади у програму су имали прилике да се радно ангажују, стекну радно искуство, успостављају контакте на радним местима и развијају вештине пословне комуникације са колегама, послодавцима и спољним сарадницима на послу. То им је омогућило да уче и вештине располагања приходима у већина је у томе значајно напредовала. Највећи напредак је у овладавању пословима у домаћинству, нарочито у спремању хране, одржавању просторија и личној хигијени (мада код појединаца стицање оих навика се постиже отежано и споро). У 2020.години млади су мање контактирали са значајним особама и то је утицало и на врло колебљива расположења и повремене емотивне кризе код већине корисника.

4. ДНЕВНЕ УСЛУГЕ У ЗАЈЕДНИЦИ

4.1. Породични сарадник

Услуга је у оквиру нашег Центра реализована од октобра 2013.године – септембра 2018.године (уз краткотрајне прекиде) када је престало њено финансирање. Континуирана евалуација (од стране РЗСЗ) услуге показала је да испуњава своју основну сврху тј. Да унапређује капацитете породица да омогуће безбедност и услове за квалитетан развој деце у породичном окружењу.

Услуга је препозната у Нацрту новог Закона о социјалној заштити и у складу са тим се очекује њено поновно покретање.

4.2. Центар за рани развој ИМПУЛС

Услуге ране интервенције и подршке *ЦРР Импулс*⁸ до сада је користило је преко 100 деце и њихових породица. Остварени резултати рада: добробит породица,

⁸Почео је са радом у марту 2014.године у оквиру ЦЗООД у партнерству са ФИЦЕ Србија и финансијску подршку Social Service Internacional-Swisssection, наставио са УНИЦЕФ-ом (кроз ИПА 2013), организацијом Help For Hope и Perkins International.

укљученост деце у вртиће и школе, оснаживање родитеља и помоћ у остваривању права – указују да је потребно услугу учинити одрживом, као локалну услугу у систему социјалне заштите.

Услуга је намењена подршци деци са сметњама у развоју (0-6/10 година) која живе у породици (биолошкој или хранитељској) или су актуелно у установи, а за које план даље заштите предвиђа могућност повратка у породицу. Капацитет је 12 деце и породица са пуним програмом. Основни циљ је да се дете и породица подрже како би се дете укључило у систем друштвене бриге о деци, пре свега у предшколску установу и касније у образовни систем. Крајњи циљ је смањење броја деце са сметњама у развоју која се издвајају из породице.

Стручни тим чине логопед, дефектолог, педијатријска сестра и социјални радник. Услуга се састоји из три групе активности:

1. рад са децом – дневна брига о деци са сметњама у развоју уз третман заснован на раној процени и раној интервенцији/ стимулација развоја и припрема за вртић;

2. рад са породицом – саветовање, демонстрација бриге и третмана деце, едукација и групни рад;

3. рад у заједници – повезивање породице са локалним пружаоцима услуга у другим секторима и посредовање у остваривању права /подршка детету, породици и предшколској установи у фази адаптације детета на вртић.

Од јуна 2019. године уведена је новина – додатни вид подршке породицама кроз организоване кућне посете тј. пружање услуга ране интервенције у породичном окружењу.

До марта 2020. године и увођења ванредног стања, ЦРР је редовно реализовао своје активности, након тога родитељима се пружа подршка путем телефона. У мају 2020. почиње online видео подршка путем апликација zoom и viber која је (са паузом од 3 месеца) пружана до децембра. Online подршку породицама пружа 4 стручна радника – некада у комбинацији по двоје, а некада задужени радник самостално. У току 2020. године услугу је користило 15 породица (15 деце и 25 одраслих – у 9 породица су присутна оба родитеља, у 1 мама и бака). У просеку је месечно одржавано по 62 online састанка, који трају од 45-60 минута.

5. УСЛУГЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Центар здравствену делатност обавља пружајући услуге примарне здравствене заштите, полуинтензивне палијативне неге тешких хроничних стања, ретких болести, деце у социјалном ризику, злостављане и занемарене деце, као и здравствену заштиту трудница, породиља и самохраних мајки.

У објекту Стационара за мајку и дете регистровано је 4 специјалистичке педијатријске ординације са амбулантама дијагностике и терапијске интервенције из области педијатрије и 1 амбуланта медицинске рехабилитације као и 2 амбуланте за здравствену негу. У осталим објектима који су у саставу установе регистроване су 4 амбуланте здравствене неге у РЈ Дом за младе, РЈ Драгутин Филиповић Јуса, РЈ Дом Дринка Павловић и РЈ Дом Јован Јовановић Змај.

Делокруг рада здравствених радника је:

1. Превентивно и куративно лечење
2. Палијативно збрињавање
3. Лабораторијска дијагностика
4. Физикални третман и рехабилитација

5. Стоматолошке услуге

У новембру 2020.године установа је добила одређену количину антигенских тестова за утврђивање присуства вируса SARS-CoV-2, медицинско особље је обучено за узимање узорка и тестирање. Интерна тестирања су помогла да се у случају сумње евентуални носиоци вируса провере, искључе из радног процеса и упуте у надлежне Ковид амбуланте. Такође, помогло је и код повратка на посао након прележане болести, када су укинута контролна тестирања.

У оквиру Програма палијативног збрињавања у педијатрији – очекујемо да ће у наредном периоду бити јасније прецизиране надлежности, права, спецификација услуга и процедуре за палијативно збрињавање на свим нивоима здравствене заштите.

III. СТРУЧНИ ПРОГРАМСКИ РАД

1. ПРОЦЕНА, СТЕПЕНИ ПОДРШКЕ, ИНДИВИДУАЛНО ПЛАНИРАЊЕ

За свако дете, младу особу, мајку или трудницу ради се почетна процена још пре смештаја у установу. По процедури⁹ Тим пријема, премештаја и отпуста разматра захтеве за смештај корисника и врши почетну процену на основу документације коју достављају центри за социјални рад. На основу достављених података и степена подршке који је потребан кориснику одређује се у коју радну јединицу ће бити смештен. Радне јединице Центра су подељене на основу степена подршке, па се деца којима је потребан степен подршке: I и II – смештају у РЈ Интензивна подршка, а III и IV – у остале радне јединице у складу са потребама, способностима и ризицима корисника, као и слободним капацитетима радних јединица и карактеристикама корисника који су већ на смештају. Детаљнија процена корисника врши се након смештаја када се израђује индивидуални план услуга, као и план третмана установе у радним јединицама

Стручни тимови установе за сваког корисника сачињавају индивидуални план заштите, према динамици утврђеној Правилником, а по потреби и чешће. У оквиру индивидуалног планирања заштите, деца и млади учествују у складу са узрастом и капацитетима које поседују. Пракса је да се због раног узраста и карактеристика деце у стационарној заштити, кад год за то постоји могућност, укључују и родитељи.

у 2020.години повећан је број корисника институционалног смештаја за које установи нису достављени планови услуга (60%).

2. ПРОГРАМИ И ТРЕТМАНИ

⁹ Правилник и инструкције за рад у поступку пријема, премештаја и отпуста корисника, ЦЗОДО, 2013.г.

2.1. Базични програм рада

Стручни рад са корисницима у Центру се одвија по *Базичном програму рада* и по посебним програмима третмана за поједине циљне групе корисника.

Базични програм рада је основа за програмирање: посебних програма рада и услуга, планова рада матичних група, као и индивидуалних планова. *Базични програм рада* предвиђа да свако дете има *кључног/задуженог радника* (васпитача/медицинску сестру), *матичну групу* којој припада и стручни тим као подршку (социјални радник, психолог, педагог/лекар, логопед, физиотерапеут). *Стручни тим* се формира према потребама сваког детета уз укљученост родитеља. Тим саставља *Индивидуални план* за дете заснован на претходној процени. Индивидуални план је заснован на снагама детета, а подразумева конципирање активности којеу актуелном и у наредном периоду најделотворније задовољавају потребе и подстичу развој детета.

Поред свакодневног индивидуалног и групног рада који се одвија кроз саветодавне, едукативне и терапијске разговоре, као и кроз активно слушање и посматрање, врши се усмеравање, охрабривање, мотивисање, давање информација и договарање – све са циљем превладавања трауме и губитка, васпитавања, оснаживања и оспособљавања деце за самосталан живот.

2.2. Посебни програми рада и третмана кориника

ПРОГРАМ ФЛЕКСИБИЛНА ПОДРШКА ПОРОДИЦИ – програм подељене бриге омогућава да се понуди индивидуализована подршка свакој породици са циљем да дете више функционише као члан своје породице, а мање као корисник смештаја у институцији. Циљ је да се приликом захтева за смештај родитељима понуди флексибилнији аранжман смештаја кроз дневне, петодневне или вишемесечне боравке деце на смештају док ноћи или редовне викенде проводи у породици уз сарадњу са центром за социјални рад.

Програм рада Мале домске заједнице детаљно је прилагођен раду са децом тешко ометеном у развоју и реализује се кроз индивидуални и групни рад. Поред свакодневне бриге и неге и задовољавања егзистенцијалних потреба са децом се раде вежбе грубе моторике, вежбе за развој опажања и доживљаја телесне целовитости, вежбе за подстицај развоја координације, графомоторике и говорно-језичких способности. МДЗ представља малу интимну групу, налик проширеној породици у којој се максимално ради на принципу индивидуализације и принципу флексибилности према аутентичним потребама сваког детета уз поливалентну подршку стручних радника. Акценат у раду је на стицању вештина за живот у заједници, па су деца укључена у свакодневне активности одласка у куповину, на пијаци, вожња градским превозом, итд. У *РЈ Драгутин Филиповић Јуса* у раду са децом се примењују технике из когнитивно-бихејвиоралне терапије – изградња и јачање самоконтроле кроз економију жетона. Практикује се и израда албум-споменара у сврху изградње позитивног односа детета према себи.

ЛОГОПЕДСКИ ТРЕТМАН – организован је у свим радним јединицама и спроводи се по програму вежби у зависности од степена говорно – језичког развоја корисника. У раду са децом школског узраста акценат је посебно стављен на савладавање техника читања и писања. У стационарној заштити у индивидуални логопедски третман је током године укључено 34 деце. Третмани се углавном спроводе једном недељно, по потреби

и чешће. Имајући у виду сложеност патологије, највећи број деце остаје на третману дуги временски период.

2.3. Програми и активности стицања животних вештина и оспособљавања

ПРЕЛАЗНА СТАМБЕНА ЗАЈЕДНИЦА – програм је намењен младима у фази пред излазак из дома са циљем да се практично припремају у вештинама становања и самосталног живота. Корисници програма који су још увек на смештају у установи, живе у посебно одвојеном простору дома – апартману који се састоји од дневног борава, приручне кухиње, тоалета са веш машином, и неколико спаваћих соба. Млади у том програму самостално организују живот и воде домаћинство уз саветодавну подршку ментора. У току 2020.године 11 корисника је било у овом програму. У РЈ Дом Моша Пијаде је тренутно празна ПСЗ пошто је 4 младих који су били у програму осамостаљени и изашли из дома.

ДОМСКИ ПАРЛАМЕНТ – један од начина партиципације деце и омладине у организацији и функционисању домова. У раду парламента корисници уче како да размењују информације, аргументовано дискутују и преговарају са одраслима и како да доносе одлуке за ствари за које су одговорни. На овај начин се развијају вештине деце које су им значајне у животу, као и ресурси установе да унапреди своје деловање. Успостављена је и сарадња са Ђачким парламентима у локалној заједници. Године 2017. формиран је Домски парламент ЦЗОО (изабрани су млади - представници РЈ домског смештаја) чиме је омогућен још један вид повезивања деце и младих на нивоу установе. Био је активан само у јануару 2020.године, након чега се одвијао само у оквиру РЈ.

СЕКЦИЈЕ – у 2020.години рад у секцијама је био појачан током ванредног стања и у периодима када су РЈ биле у изолацији. Васпитачи су били додатно ангажовани, услед немогућности посета спољних сарадника. У свим домовима континуирано постоје следеће секције: Креативна радионица, Кулинарска радионица, Играоница – за децу млађег узраста, Компјутерска радионица, Спортска секција, Ликовна и Музичка радионица. Поред ових у РЈ Јован Јовановић Змај деца учествују у Радионици керамике и примењене уметности.

У РЈ Дом Моша Пијаде опремљен је фризерски салон који пружа младима како коришћење фризерских услуга тако и стицање вештина и знања да самостално пружају услугу након изласка из дома.

У Стационару за мајку и дете реализују се Монтесори секција, Кулинарска секција, Музичка секција и Ликовна секција као део редовног програма рада са децом.

2.4. Програми подршке школовању и запошљавању

ПРОЈЕКАТ ОНЛИНЕ ЕДУКАЦИЈЕ ЗА ДЕЦУ – Фондација Принцезе Катарине у сарадњи са компанијом LINKgroup организовали су онлајн курсеве за децу и младе на ITAcademy. Курсеви су трајали месец дана, и били су из различитих области: основе употребе рачунара, енглески језик, основе програмирања, WordPress, Adobe Photoshop. Обуке је похађало 34 корисника из РЈ домске заштите. Најуспешнији полазници добили су вредне награде.

СВЕТОСАВСКА УЧИОНИЦА – у свим радним јединицама већ 18 година реализује се пројекат Човекољубља који пружа изузетну помоћ у учењу. Квалификовани волонтери држе додатну наставу за предмете са којима деца имају највише проблема: српски језик, математика, страни језици, физика, хемија. Са млађом децом волонтери раде домаће задатке, као и програм читања и писања. Волонтери су помагали и у припреми за полагање пријемних испита за упис у средње школе, као ипоправних. Спроводио се до марта 2020.године.

ПРОЈЕКАТ ДРУЖИМО СЕ И УЧИМО ЗАЈЕДНО – Центар за унапређење друштва уз подршку студената волонтера спроводи активности за децу из *РЈ Дом Јован Јовановић Змај*, *РЈ Дом Моша Пијаде* и *РЈ Дом Дринка Павловић*. Циљ пројекта је да кроз индивидуални рад волонтери спровode различите садржаје са децом (учење, дружење, посете културним и спортским догађајима) како помогли јачање њихових капацитета и тај начин надокнадили учење кроз основне животне процесе својствене породици. Програм је због актуелне ситуације био на паузи, али је поново успостављен, мада у мање интензивној форми.

ПРОГРАМ КЦ ЈАКИ МЛАДИ – Фондација СОС Дечија села Србије циљу повећања запошљивости младих који напуштају заштиту организује едукације за активно тражење посла, кроз курсеве језика, програмирања, вожње, стицања различитих занатских вештина и повезивање са послодавцима. Били су активни све време, прешли су на онлајн контакте, обезбедили су младима уређаје са којих су могли да прате обуке и радионице.

ГРИГ – Центар за социјално превентивне активности даје подршку младима у осамостаљивању како кроз Клубове за младе по моделу ГРИГ, тако и стварањем Мреже подршке коју чине различити актери који могу помоћи младима у запошљавању (послодавци, агенције за запошљавање, центри за обуку у вештинама изанатима). Током андемије ГРИГ је подржавао младе укучивањем у Вршњачко саветовалиште.

2.5. Спортско – рекреативне активности

Због пандемије COVID-19 у 2020.години нису реализоване уобичајене активности Извиђачког одреда Свети Сава, ни спортски кампови у организацији ССМС.

Колико је било могуће и у складу са епидемиолошким мерама организоване су спортске активности за децу у двориштима РЈ и балон хали. Двоје деце из *РЈ Дом Дринка Павловић* су балкански и европски прваци у рвању у категорији јуниора.

2.6. Културно – забавне активности

Почетком 2020.године деца су учествовала у манифестацијама везаним за Нову годину, након проглашења пандемије забавне активности, друштвене игре, такмичења и филмске вечери организоване су у оквиру РЈ.

У организацији ЦЕПОРЕ у оквиру пројекта СЛИКЕ МОГ ЖИВОТА деца и млади из РЈ домског смештаја су месец дана фотографисали предмете, људе и места који су им значајни. Крајем 2020.године организована је продајна изложба ових фотографија у Земуну.

2.7. Летовања, зимовања, излети

Захваљујући донацији Пинк медија групе у октобру 2020.године је 57 деце, младих, мајки и запослених из свих радних јединица Центра провело седам дана у Врњачкој бањи у Хотелу Центер.

2.8. Подршка у одржавању контаката са породицом

У свим радним јединицама Центра посебна пажња се посвећује раду са родитељима и подстицању и пружању подршке да што више учествују у животу детета. Стручни радници самостално и у сарадњи са органима старатељства пружају подршку деци у одржавању веза са сродницима, али пружају и саветодавну подршку родитељима у циљу бољег разумевања и задовољавања потреба деце.

У току 2020.године контакти са сродницима и значајним особама (нарочито одласци на викенде, празнике и током распуста) су у великој мери смањени услед још увек актуелне епидемиолошке ситуације. Док је важила забрана посета, контакти са сродницима одржавани су телефонским путем, путем видео позива и слично. У периодима године када је ситуација била повољнија, контакти су организовани (углавном у двориштима) уз коришћење заштитне опреме и поштовање свих превентивних мера.

3. ПРЕВЕНЦИЈА КОНФЛИКАТА И ИСКУСТВА НАСИЉА НАД ДЕЦОМ

При свакој РЈ ЦЗОО формирао је Интерни тим за заштиту деце од злостављања и занемаривања. Због комплексности установе и недостатка Екстерног тима при ЦСР од 2007.године формиран је и Централни интерни тим (од стручних радника из РЈ Општи послови) који прати и подржава поступање по Протоколу¹⁰ у сваком појединачном случају.

Током 2020.године Централном интерном тиму за заштиту корисника од злостављања и занемаривања достављено је 6 пријава – 4 физичког насиља и 2 пријаве сумње на сексуално насиље. Сви случајеви су процесуирани након инцидента у радним јединицама, сачувани су докази (писане изјаве учесника, сведока и налази лекара), предузете су мере да се осигура основна безбедност угрожене деце, о свему су обавештени органи старатељства, полиција, примењена матрица фактора ризика, као и сачињени детаљни и прецизни индивидуални планови који треба да оснаже, пруже подршку и превенирају даљу могућу ситуацију злостављања.

¹⁰ Општи протокол за заштиту деце од злостављања и занемаривања, Влада Републике Србије, 2005; и Посебни протокол за заштиту деце у установама социјалне заштите од злостављања и занемаривања, Министарство рада, запошљавања и социјалне политике, 2006.

IV РЕСУРСИ ЦЕНТРА

1. ПРОСТОР И ОПРЕМА

1.1. Стационар за мајку и дете

Стационар за мајку и дете обједињује: РЈ Прихватилиште за децу узраста од 0 до 3 године, РЈ Стационар и РЈ Интензивна подршка. Делатност ових радних јединица и РЈ Општи послови одвија се у објекту централне зграде.

Радови на изградњи објекта Материнског дома који су започети у априлу 2019. године, током 2020 су завршени. Капацитети новог објекта су исти, али промена у организацији простора у новом објекту ће омогућити већи ниво приватности корисницима, већи комфор и пријатност за свакодневне животне активности. Објекат је комплетно опремљен новим намештајем. Ова инвестиција омогућена је у сардањи Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Турске агенције за сарадњу и координацију (ТИКА) која је финансијер. Објекат ће бити спреман за усељење након партерног уређења дворишта.

Планирана реконструкција објекта Центра, па и објекта Стационара за мајку и дете, коју финансира Програм Уједињених нација за развој (UNDP) кроз Канцеларију за управљање јавним улагањима, одложена је због пандемије COVID-19. Планирани радови ће решити свакодневне техничке проблеме и унапредити услове рада, као и пре свега безбедност корисника, омогућити већу ефикасност и исплативост како финансијску тако и енергетску.

1.2. Радна јединица Матерински дом

Матерински довод марта 2019. године користи простор реновираног објекта у ул. Звечанској 52. Током 2020. године фирма Тектум градња је изградила летњиковац у дворишту дома. Простор је намењен за организацију посета, релаксацију и боравак мајки и деце током дана. Друштвени фонд Vivify ideas је у оквиру пројекта Унапређење здравља опремио амбуланту (ормар за лекове, медицински аспиратор, вага за мерење, опрема за исхрану деце). Уређен је простор за боравак деце – подне простирке за дневне боравке група и играоницу.

1.3. Радна јединица Јован Јовановић Змај

У објекту Дома Јован Јовановић Змај, налази се и Прихватилиште за ургентну заштиту деце од злостављања и занемаривања, као и Јединица за смештај малолетних миграната. У истом објекту је и Централна кухиња у којој се припремају оброци за све радне јединице домске заштите, као и Архивски депо установе.

Фонд НЈКВ Принцезе Катарине Карађорђевић (Лајфлајн Чикаго) донирао је за кориснике свих РЈ у овом објекту нове кревете, душеке, постељине и јастуке. У апартманима где деца и млади бораве Телеком је увео бежични интернет. Приоритет је побољшање грејања у ободним и собама у поткровљу, санирање водоводне мреже и ППЗ.

У дворишту дома је завршена изградња балон хале спортске намене, коју је омогућило Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Балон

хала је намењена свим корисницима ЦЗОДО. Потребна је набавка опреме и реквизита за одржавање спортских и културно – уметничких догађаја.

1.4. Радна јединица Дринка Павловић

Крајем 2020.године почели су радови на уређењу предњег дела дворишта. Захваљујући донираним средствима Фондације Џона и Милдред Медић Вученић посредством Фонда НЈКВ Принцезе Катарине Карађорђевић (Лајфлајн Чикаго) постављено је пет различитих сетова справа за игру и вежбање (фитнес справе, пењалице, љуљашке), пет дворишних клупа и баштенски сто. Замењени су и кухињски апарати (шпорет, фрижидер, машина за прање судова) и опрема за вешерај (индустријске машине за прање и сушење веша).

Потребна су инфраструктурна улагања у замену електро – инсталационих водова, обезбеђивање адекватне громобранске заштите, реновирање водоводно – канализационе мреже, замена постојећег грејања на нафту грејањем на еколошки прихватљива горива, комплетно реновирање објекта, замена дотрајалог намештаја.

1.5. Радна јединица Моша Пијаде

У току 2020.године у дому су санирани комплетне електро инсталације у подруму, тераса на првом спрату и зид у канцеларији социјалног радника. Фонд НЈКВ Принцезе Катарине Карађорђевић (Лајфлајн Чикаго) је омогућио опремање намештајем (новим креветима, орманима и радним столовима) и постељином две васпитне групе и набавку фрижидера за све васпитне групе.

У Дому Моша Пијаде је и даље присутан проблем одржавања дотрајале ПВЦ столарије којој је неопходно редовно одржавање, као и замена оштећених елемената. Неопходно је у наредној години променити улазна врата дома, врата на спаваћим собама и дневним боравцима.

1.6. Радна јединица Драгутин Филиповић Јуса

У наредном периоду потребно је да се замене улазна врата и побољша осветљење у просторијама Прихватне станице, да се окречи дневни боравак, тапацирају дечије клупе, и поправи зидна облога у дневном боравку.

1.7. Радна јединица Прихватилиште за ургентну заштиту деце од злостављања и занемаривања

Компанија PepsiCo донирала је канцеларијске столице (7), ормариће (3) и фиокаре (10). Новчана донација DM drogerie markt омогућила је набавку телевизора, веш машине, машине за прање судова, микроталасне, 2 клима уређаја.

Потребно је кречење простора (600м²), замена комплетне ПВЦ столарије, набавка техничке опреме (6 рачунара, 2 климе, машина за сушење веша, микроталасна пећница, завесе и ролетне) и намештаја за дечије собе (18 ормана, 3 дечија кревета и душека).

2. ЗАПОСЛЕНИ У УСТАНОВИ

Током 2020.године специфичност услова рада свих служби у установи обележила је пандемија COVID-19. Упркос тешким околностима и недовољном броју извршилаца, запослени су остали посвећени својим дужностима и брига за кориснике је остала приоритет.

2.1. Обуке и усавршавање запослених у 2020.години

Епидемиолошка ситуација у земљи током 2020.године утицала је и на могућности континуираног стручног усавршавања, односно похађања различитих тренинга, обука и едукација запослених. Стручни савет установе је оджан само у јануару и фебруару. С обзиром да су стручна усавршавања и едукације неопходне за осигуравање добре праксе и стандарда рада са корисницима, установа је у првој половини године код Коморе социјалне заштите иницирала и учествовала у изради правила о одржавању стручних скупова и едукација на даљину. То је омогућило да се у другој половини године одрже online скупови на којима су запослени добијали бодове за лиценце. У 2020. је регистровано преко 130 учешћа радника установе у програмима стручног усавршавања.

2.2. Супервизијска стручна подршка запосленима

Супервизијски процес у Центру за заштиту одојчади, деце и омладине, организован је као свеобухватна стручна подршка у свим организационим и програмским јединицама за све непосредне пружаоце услуга и програма. Супервизија је заснована на Базичном програму рада, са доминантно подржавајућом и едукативном функцијом, као одвојен процес од мониторинга над радом, са инверзним ангажовањем стручњака у јединицама у којима нису непосредно ангажовани у раду са корисницима, као део њиховог укупног радног ангажовања, који им је у опису посла.

У прва два месеца су у РЈ одржана по 2 интервизијска и 2 супервизијска састанка, као и једна екстерна супервизија супервизора. Супервизијски процес је обустављен у марту 2020.године, планира се поновно успостављање и организација супервизије на даљину.

V САРАДЊА СА ДРУГИМ АКТЕРИМА

1. САРАДЊА СА УСТАНОВАМА И ОРГАНИЗАЦИЈАМА

1.1. Локална самоуправа

Градски секретаријат за социјалну заштиту финансира услуге прихватилишта и прихватне станице. Корисници Стационара за мајку и дете (Општина Савски венац) и РЈ Драгутин Филиповић Јуса (Општина Врачар) преко локалне самоуправе остварују право на организацију школског превоза.

1.2. Центри за социјални рад

Сарадња са ЦСР остварује се континуирано од активности пријема и збрињавања деце, преко планирања и ревизије услуга заштите, остваривања права деце преко органа старатељства до активности планирања промене и отпуста. У редовним околностима, орган старатељства посећује децу два пута годишње ради израде планова заштите, а по потреби и чешће.

Квалитет контакта је у 2020.години опао – поред ранијих тешкоћа, од почетка пандемије COVID-19 јавили су се нови изазови: колеге из ЦСР су често недоступне стручним радницима Центра, отежана је комуникација и организовање састанака на даљину; присутна је пасивност и нереаговање у ситуацијама када нисмо у стању да одговоримо на потребе детета (агресивна и угрожавајућа понашања, понашања са елементима кривичних дела); несарадња појединих колега у обављању обавезног тестирања на присуство вируса, приликом повратка корисника након самовољног напуштања установе.

1.3. Здравствене установе

РЈ ЦЗОДО углавном имају добру сарадњу са установама примарне здравствене заштите. Запослени РЈ Дом Дринка Павловић су задовољни сарадњом са ДЗ Савски венац, нарочито службом јувенилне гинекологије и Градским заводом за хитну медицинску помоћ. Као одлична се истиче сарадња са ДЗ Вождовац свих РЈ на тој општини и сарадња РЈ Драгутин Филиповић Јуса са ДЗ Врачар, који показује разумевање за све здравствене проблеме деце: пријем хитних случајева без сређене здравствене документације, предност приликом прегледа и сл.

ЦЗОДО сарађује и са бројним установама секундарне и терцијарне здравствене заштите. Радне јединице домске заштите имају потешкоће у сарадњи са установама за ментално здравље у смислу неблаговременог заказивања прегледа, дугог чекања и одбијања хоспитализације. Проблем су и високи захтеви здравствених установа у лечењу болести зависности (24-часовно праћење корисника). Потребно је радити на заједничкој сарадњи са представницима ових здравствених установа како би се нашао начин за превазилажење постојећих проблема.

1.4. Образовне институције

Сарадња са образовним институцијама је добра и омогућава да у складу са одредбама Закона о образовању¹¹ скоро сва деца буду укључена у образовни процес. Већина радних јединица има добру дугогодишњу сарадњу са локалним школама и вртићима, која се огледа у готово свакодневним контактима са ПП службама, учитељима, разредним старешинама и наставницима.

Од 17.03.2020. на јавном сервису – програму РТС 3 почело је емитовање едукативних садржаја из школских предмета за основце и средњошколце (у реалном времену), који су се касније снимљени могли пратити на платформи Моја школа. Школе су примењивале различите модалитете наставе на даљину – комбиновањем часова са телевизије и преко апликација ZOOM, Facebook, Google classroom i Viber. Прелазак на онине наставу био је изазован за све актере. Сарадња између установе и

¹¹Закон о основама система образовања и васпитања, Службени гласник РС бр.72/2009, 52/2011, 55/2013.

школа одвијала се углавном кроз договарање и размену материјала за учење и домаћих задатака.

1.5. Организације цивилног друштва

Упркос пандемији и немогућности да се активности и догађаји организују уз физичко присуство од марта 2020., поједине ОЦД су понудиле онлајн супортативне програме и активности. Повремено су се ове организације појављивале у донаторским акцијама, које нису подразумевале директне контакте. Организације са којима ЦЗОДО традиционално успешно сарађује на добробит деце и младих су:

- **ЧОВЕКОЉУБЉЕ** – Добротворни фонд СПЦ већ 20 година у ЦЗОДО реализује пројекат „Светосавска учионица“ – волонтери континуираним радом помажу деци у савладавању писмености и школског градива, као и у примени знања.
- **ЦЕПОРА** – организује креативне радионице за децу млађег узраста и социоедукативне за кориснике старијег узраста.
- **ЦЕНТАР ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ДРУШТВА** – пружа индивидуалну подршку студената волонтера деци у оквиру програма Волонтер – друг. Организује изласке, излете и дружење, помоћ у учењу волонтера и деце
- **ГРИГ** – помоћ и подршка младима у осамостаљивању, професионалном обучавању, запошљавању и оснаживању за самосталан живот.
- **ФОНДАЦИЈА СОС ДЕЧИЈА СЕЛА СРБИЈЕ** – пружа подршку деци и младима у оспособљавању, осамостаљивању и запошљавању
- **АТИНА** и **АСТРА** – укључивање деце и запослених у едукативне програме превентивног карактера о трговини људима.
- **МАЛИ ВЕЛИКИ ЉУДИ** – организују игре без граница за децу и приредбе са аниматорима
- **КЕЦ** – Креативно едукативни центар – континуирана сарадња у постинституционалнј подршци бившим корисницима у запошљавању и привременом становању
- **ССОСИБ Спортски савез особа са инвалидитетом Београда**
- **МОЈ КРУГ** – организација младих без родитељског старања, у коју су укључени и корисници нашег Центра.
- **ФИЦЕ Србија** – удружење стручњака за подршку деци и породици којеорганизовањем стручних скупова, едукацијаза запослене и интернационалнихкампова за младе доприноси унапређењу заштите.

1.6. Медији

Сарадња са медијима је регулисана Директивом¹² надлежног министарства. Недовољна упућеност медијских радника у област и проблематику социјалне заштите за последицу има да теми заштите деце приступају патерналистички и сензационалистички, често форсирајући исте теме. *Центар за заштиту одојчади, деце и омладине* у јавности се углавном појављује у улози примаоца донација или везано за

¹²Директива о начину рада, понашању и поступању запослених у вези обавештавања јавности о активностима, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, 2017.

проблемске ситуације, а ређе у контексту покретања и развоја нових услуга или успеха наших корисника.

1.7. МУП

Установа има традиционално добру сарадњу са МУП-ом који даје допринос у превенцији делинквенције и насиља кроз радионице, предавања и саветодавне разговоре, нажалост у 2020. су изостале ове активности. Полиција се ангажује у у кризним ситуацијама када деца не могу да се зауставе у понашањима која су угрожавајућа или када постоји претња по безбедност корисника/запослених од стране трећих лица. Такође, значајну подршку полиција пружа приликом самоиницијативног напуштања установе од стране корисника, када је потребно пронаћи дете и вратити га у безбедну средину.

2. САРАДЊА СА ПОЈЕДИНЦИМА

2.1. Приправници и студенти на пракси

Током 2020.године приправнички стаж је обављало 16 приправника – од тога је четворо завршило, петоро прекинули, а седморо су актуелно у процесу. Обављање приправничкогстажа у установи током године започело је установи је започело 7 приправника – 6 социјалних радника и 1 дефектолог.

Од марта 2020.године у установи није организовано обављање стручне праксе за студенте.

2.2. Волонтери

У прва три месеца волонтери су редовно долазили, били су укључени кроз индивидуално дружење, подршку у учењу, шетње и групне активности у свим РЈ. У јануару 2020. одржана је обука 10 студената / волонтера у пројекту „Дружимо се и учимо заједно“ за реализацију програма „Волонтер - друг“.

Од увођења ванредног стања биле су забрањене посете кориницима и улазак лица која нису запослена у установи, па је изостала подршка волонтера деци и запосленима.

Отказане су планиране обуке, селекције и укључивање волонтера, иако се до краја године пријавило 80 нових волонтера – чека се повољнија епидемиолошка ситуација да се реализују.

2.3. Донатори

Значајан број грађана помаже установи и деци на смештају прикупљањем средстава – углавном у роби – гардероба, играчке и друге ствари за децу. Донације се реализују према инструкцијама надлежног министарства.

VI ЕВИДЕНЦИЈЕ, АНАЛИЗЕ, ДИГИТАЛИЗАЦИЈА

1.1. Евиденција и документација

Постојећи систем вођења евиденције и документације у Центру је у потпуности усклађен са важећим Правилником о вођењу евиденције о корисницима и документације о стручном раду у установама социјалне заштите.¹³ Међутим, како Правилник деценијама није мењан у делу који се тиче пружаоца услуга смештаја, сами смо уводили додатне евиденције и осмишљавали нове за иновативне услуге.

Од 2018. у установи се за вођење евиденције о корисницима користи Јединствени информациони систем установе социјалне заштите (ЈИСУСЗ Звечанска) који је олакшао рад, иако су још увек потребна додатна усавршавања софтвера. Од 2016.године установа је умрежена у Интегрисани здравствени информациони систем (ИЗИС) Републике Србије. Од 2017.године у употреби је електронска деловодна књига – регистар свих аката и докумената које установа евидентира, шаље ли прима.

1.2. Испитивање задовољства корисника

Крајем 2020.године у установи је спроведен трећи циклус испитивања задовољства корисника услуга смештаја. Циљ истраживања је утврђивање нивоа задовољства корисника, очекивања и перцепција о услугама, ради унапређења истих. Примењена је иста методологија као и претходних година. Испитивањем су обухваћени су сви актуелни корисници услуга смештаја ЦЗОО, који су користили услугу најмање 3 месеца. Деца школског узраста и млади су самостално попуњавали упитник питања (укупно 119 корисника – реализовано 99 упитника (83%)), док су у име деце млађег узраста и деце са израженим тешкоћама у развоју упитник попуњавали родитељи (за 23 корисника) или професионални старатељи из ЦСР (за 166 корисника).

Упитник је самостално попунило 85% корисника, а 15 корисника је тражило помоћ у виду читања, бележења коментара или појашњавања питања. Полна структура – 51 мушки, 48 женски. По узрасту – 25 пунолетних корисника, 41 средњошколског и 33 корисника основношколског узраста. Укупна збирна оцена за све анализираних РЈ је 4,2. У односу на 2019.годину очекивано је највећи пад задовољства код активности ван дома, али и у дому. Области које је највећи број корисника високо оценио (оценама 4 и 5) су безбедност (91%) услови за образовање (89%) и подршка контактима (87%). Више од 80% корисника су дали највише оцене за поштовање, корисност знања и вештина које су стекли у дому и информисаност. Највише ниских оцена било је за активности у и ван дома и поверљивост. Као и претходних година у коментарима је поново најчешће помињана потреба да се побољша храна (1/3 корисника).

Послато је укупно 189 упитника – укупно је враћено 132 упитника тј. 70% планираног узорка старатеља. Укупна збирна оцена за све анализираних РЈ је 4,6. Нема промена у односу на претходне године - забележене су изузетно високе оцене у готово свим областима. Области које је највећи број старатеља високо оценио (оценама 4 и 5) су безбедност, подршка запослених детету, поверљивост и време за

¹³Правилник о вођењу евиденције о корисницима и документације о стручном раду у установама социјалне заштите, Службени гласник РС, бр.63/93, 10/2006, 36/2008 и 59/2008.

разговор са старатељем и дететом. Највише ниских оцена било је за корисност знања и вештина које је дете стекло у дому, као и за партиципацију – што је често праћено коментарима да су деца ниског календарског узраста или да имају вишеструке сметње у развоју. У коментарима је највише похвала на рачун добре сарадње, професионалности и посвећености запослених (посебно РЈ Интензивна подршка и Мала домска заједница). Старатељи истичу потребу да се повећа број запослених, волонтера и улагања у унапређење услова живота и рада.

1.3. Студија о процесу деинституционализације деце раног узраста 0-3 године

Студија обухвата десктор истраживање – анализу законског оквира и предузетих мера, постојећих студија и истраживања; анкетно истраживање ставова, искустава и предлога професионалаца из служби за заштиту деце при ЦСР и резултати истраживања потребних услуга подршке родитељима деце са сметњама у развоју. Поред неоспорних резултата реформе система социјалне заштите – у делу смањивања броја деце на резиденцијалном смештају неопходно је досегнути исте исходе за децу са сметњама у развоју и зауставити институционализацију деце од 0-3 године – препоруке се односе на 3 фазе:

1.спречавање измештања деце из породице – унапређивањем мера за планирање породице и мера за олакшавање родитељства, јачањем капацитета ЦСР за подршку породици, развојем услуга за подршку породицама које доприносе целовитости породице и увођењем у систем нових услуга које су се показале ефикасним.

2.спречавање смештаја у установе када је измештање неминовно – развој услуга за интензивну подршку породицама из којих су деца измештена, јачање и развој породичног смештаја, јачање подршке сродничким породицама, унапређење система усвојења.

3.спречавање дугог задржавања када је дете на смештају у установи – благовремени и адекватни планови услуга, рад на повратку у породицу, рад на усвојењу, рад на смештају у хранитељску породицу.

VII ПРОЈЕКТИ

У току 2020.године у установи су спровођени следећи пројекти:

- **Јачање капацитета институције да обезбеди подршку деци с тешкоћама у развоју** – уз подршку Perkins International од 2016.године спроводи се пројекат са циљем јачања знања и вештина запослених за рад са родитељима и за подстицање развоја деце кроз игру. Пројектне активности су набавка опреме, играчака и асистивних технологија за рад са децом; обуке за подизање знања и вештина запослених за рад са децом са сметњама у развоју; развијање услуга центра за рани развој.
- **Јаки млади** – пројекат Фондације СОС Дечија села Србије који има за циљ повећање запошљивости младих који напуштају заштиту. Реализује се од 2017.године, већи број младих из установе је прошао програм.

ЗАКЉУЧАК

Кључни резултати Центра за заштиту одојчади, деце и омладине у 2020.години су:

- Корисници сачувани од COVID-19 – велики успех свих запослених је да је од 503 корисника који су збринуте кроз све услуге смештаја у току 2020.године само 3 корисника било позитивно на присуство вируса SARS-CoV-2.
- Смањен дефицит у броју запослених – колектив појачан са 28 запослених. Приликом селекције и обуке запослених примењиван је Правилник о поступку запошљавања и почетној обуци запослених у ЦЗОДО.
- Завршени су радови и опремљена је унутрашњост објекта Материнског дома у сарадањи Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Турске агенције за сарадњу и координацију (ТИКА) која је финансијер.
- Завршени радови на изградњи балон хале спортске намене, стављена у функцију за интерну употребу.
- Комплетиран пакет правилника о управљању људским ресурсима установе – Правилник о поступку запошљавања и почетној обуци запослених у ЦЗОДО, Правилник о вредновању и унапређењу учинка запослених, Правилник о волонтирању, Правилник о приправничком стажу и стручној пракси.
- Допуњен Правилник о безбедности и заштити на раду, формиран Одбор за безбедност и заштиту на раду, урађена процена ризика и успостављени институционални елементи који омогућавају примену правилника;
- Израђен Правилник о управљању сукобом интереса у установи и именовано лице – поверљиви саветник; формиран Антикорупцијски тим.
- Допуњени документи о безбедности корисника и личних података – Процедуре о посебним мерама осигуравања безбедности корисника у Центру и Процедуре о заштити података о личности у случају употребе техничких уређаја (фотографисање/снимање).
- Учешће представника установе у Радној групи за израду правилника и стандарда за формирање социјално- здравствених установа.
- Учешће у Радној групи за израду нацрта Закона о социјалној заштити и заговарање системског буџетског финансирања услуге породични сарадник.
- Формализована сарадња са Саветовалишта и Центра за породични смештај и усвојење Београд потписивањем протокола о сарадњи.
- Иновирана и редизајнирана интернет презентација установе <http://zvecanska.org.rs/>, чиме је унапређен овај вид представљања установе у јавности.

Директор

Зоран Милачић