

Гордана Н. Марчетић Радуновић

Градски центар за социјални рад у Београду, Одељење Сурчин

УСЛУГА „ПРИВРЕМЕНО СТАНОВАЊЕ“ И ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА И САРАДНИКА УСЛУГОМ

Сажетак

Циљ рада јесте да прикаже основну перспективу и принципе пружања услуге „Привремено становање“ за младе који напуштају заштиту и резултате евалуације задовољства корисника и сарадника услугом за период од 2011. до 2013. године. Испитивање је реализовано у јуну 2013. године. У сврху евалуације задовољства корисника и сарадника услугом, коришћени су упитници посебно конструисани за потребе испитивања. У испитивању је учествовало укупно 11 корисника услуге, 5 стручних радника Центра за заштиту одојчади, деце и омладине у Београду и 24 стручна радника ГЦСР. У анализу података нису укључени подаци добијени од представника ГЦСР Одељења Чукарица, јер нису имали искуство у заштити, што је био један од принципа за учешће у испитивању. Резултати евалуације говоре о томе да ова услуга користи младима у њиховом осамостаљивању и да су стручни радници задовољни сарадњом са стручним тимом пружаоца услуге. Испитивање је дало смернице за даље унапређење услуге: потребно је обезбедити довољан број броја саветника за осамостаљивање, унапредити затим непосредан рад са младима, нарочито у делу пружања психолошке подршке, едукације о практичним животним вештинама и запошљавања, и унапредити систем евалуације квалитета услуге „Привремено становање“.

Кључне речи: процес напуштања заштите и транзиција младих у одрасло доба, резилијентност, фактори ризика, специјализоване услуге, услуга „Привремено становање“, евалуација задовољства корисника услугом.

1. ОСНОВНА ПОЈМОВНА ОДРЕЂЕЊА

У консултованој стручној литератури појављују се основни појмови за младе који напуштају заштиту за интернационална истраживања: *резилијентност/отпорност, осећајно везивање, социјална транзиција, партиципација, универзалност и селективност услуга*.¹⁾ За потребе рада издвојени су следећи појмови: 1. процес напуштања заштите и транзиција младих у одрасло доба, 2. резилијентност, 3. фактори ризика, 4. специјализоване услуге, 5. услуга Привремено становање, 6. евалуација задовољства корисника услуга.

1.1. Процес напуштања заштите и транзиција младих у одрасло доба

Тренд у целом свету у последњих неколико деценија у општој популацији јесте да се продужава период транзиције из адолесценције у одрасло доба и да су млади све више зависни од својих родитеља. Са друге стране, постоје млади који напуштају систем социјалне заштите већ са 18 година.²⁾ Млади који се налазе на резиденцијалном или хранитељском смештају превазилазе ову једну од најважнијих фаза паралелно са изласком из дома или хранитељске породице.

Процес социјалне транзије младе особе традиционално укључује три нивоа: 1) напуштање заштите као излазак из заштите, 2) лична транзиција, 3) интеграција у оквиру нове социјалне фазе. Све услуге намењене овим младим особа требало би да уваже овакву позицију младе особе, те да разумеју да се млада особа суочава како са социјалном, тако и личном транзицијом.³⁾

У контексту овог рада, процес напуштања система заштите се дефинише као континуирана припрема детета и младе особе за самосталан живот. Деца и млади који се налазе на смештају у установама социјалне заштите и хранитељским породицама се од самог уласка у заштиту налазе у процесу напуштања заштите. У том процесу могу да се издвоје одређене фазе: 1. улазак

-
- 1) Mike Stein, *Young people leaving care: Supporting Pathway to Adulthood*, Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia, 2012, p. 170.
 - 2) Ingrid Höjer, Yvonne Sjöblom, „Young people leaving care in Sweden“, *Child and Family Social Work* 15, 2010, p. 125.
 - 3) Mike Stein, „Research review: Young people leaving care“, *Children and Family Social Work*, 11, 3/2006, p. 276.

у заштиту, 2. прилагођавање на услове у установи/хранитељској породици, 3. фаза адаптираности и прилагођености на нове услове живота - прихватање „ово је мој живот“, 4. фаза интензивније припреме за излазак заштите од 14. године, 5. излазак из заштите. Водитељи случаја у центрима за социјални рад су у обавези да са сваким дететом када напуни 14 година сачињавају Планове за еманципацију младе особе.

Теорија о животном циклусу додатно појашњава позицију и транзицију младих из адолесценције у одрасло доба. Посматра младе особе у њеној целовитости, а не фрагментисано у односу на одређене циклусе или одређене развојне фазе. Оно што се десило младој особи пре уласка у заштиту, у току заштите и у тренутку изласка из заштите има кумулативни ефекат. Разјашњава да су различити аспекти једног индивидуалног живота међусобно повезани, нпр. успешност у образовању једне младе особе је повезано са успешношћу запошљавања, стамбеном сигурношћу, односима са другим људима, стањем здравља и поседовања личних и социјалних вештина.⁴⁾

Појам *инстант одрастање*⁵⁾ може симболично да опише процес напуштања заштите и транзицију у одрасло доба. Излазак младих из социјалне заштите за њих је коначан, јер не постоји могућност повратка на смештај. Са друге стране, породице за младе из опште популације свакако играју важну улогу у транзицији сваког адолесцента у одрасло доба: материјално-финансијску, практичну и емотивну, те представља сигурно уточиште и место за евентуални повратак.

Дакле, личне снаге које поседују млади и подршка коју добију у овом периоду, могу да буду од кључне важности за позитиван континуитет, нову шансу да ову кризу у развоју превазиђу на најбољи могући начин и искористити је за сопствени развој.

У Србији процес напуштања заштите траје до 18. године, односно до 26. године, уколико је млада особа на редовном школовању. Важно је имати на уму да услуге и мере треба да омогуће младима да продуже боравак у заштити или да се обезбеде услу-

4) Mike Stein, *Young people leaving care: Supporting Pathway to Adulthood*, Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia, 2012; Kirkpatrick Johnson Monica, Crosnoe Robert, Elder Glen H., „Insights on Adolescence From a Life Course Perspective“, *Journal of Research on Adolescence*, 21 (1), 2011. p. 273.

5) Mike Stein, „Research review: Young people leaving care“, *Children and Family Social Work*, 11, 3/2006: pp. 275–276.

ге које пружају подршку и након изласка из заштите, како би се успешно превазишао овај процес.

На евиденцији ГЦСР у Београду укупно је било 243 младих на смештају у току 2013. године, од чега је на домском смештају било 128, а у породици (сродничка породица и хранитељски смештај) укупно 81. На крају године је на евиденцији било укупно 61 млада особа мање, што може да говори о оквирном броју младих који су напустили систем социјалне заштите.⁶⁾

1.2. Резилијентност младих који напуштају заштиту

Резилијентност младих који напуштају заштиту може да се дефинише као индивидуална особина младих која укључује срединске и личне карактеристике. Најчешће се одређује као капацитет младе особе да и поред тешкоћа развије позитивне ставове, обрасце понашања и сналажења. Резилијентност се не развија само као карактеристика индивидуе, него је она под снажним утицајем различитих процеса и интеракција унутар породице и окружења. Инострана истраживања издвајају три групе младих који напуштају заштиту: 1. они који настављају даље, 2. они који преживљавају и 3. жртве.⁷⁾ Подаци указују на то да разлика у процесу и квалитету пута ка одрастању зависи од квалитета заштите коју су искусили и подршке по изласку из заштите коју су примили.

Да би дошло до унапређења у ефектима процеса напуштања заштите потребно је приступити свеобухватније и имати у виду целокупни животни циклус младе особе: 1. ране интервенције и пружање подршке породици, 2. пружање квалитетне услуге стабилног смештаја за дете, како би се репарирала лоша искуства из породице и пружила подршка у образовању детета, 3. обезбеђење могућности за постепенију транзицију ка одраслом добу, 4. пружање подршке младима у току процеса транзиције, нарочито оних младих који имају додатне потешкоће (припадници ЛГБТ заједнице, млади са менталним потешкоћама, проблемима у понашању итд.).⁸⁾

6) Градски центар за социјални рад, *Годишњи извештај за 2013. годину*, доступно на: <http://www.zavodsz.gov.rs/PDF/izvestaj2015/CENTRI%20ZA%20SOCIJALNI%20RAD.pdf> (приступљено 13. 11. 2015)

7) Mike Stein, „Research review: Young people leaving care”, *Children and Family Social Work*, 11, 3/2006, p. 279.

8) Mike Stein, „Research review: Young people leaving care”, *Children and Family Social Work*, 11, 3/2006, p. 279; M. Kirkpatrick Johnson R. Crosnoe, G.H. Elder (2011) *Insights on Adoles-*

Резултатати истраживања повезују резилијентност код деце из породица са неповољним положајем са следећим позитивним чиниоцима: топао и ублажавајући однос са барем једном особом из породице (сигурно везана за једног од родитеља или неког као замена родитеља), стабилан смештај (ради успостављања стабилно везаног обрасца, репарирајућих односа и завршетка школе), позитивно искуство у школи, да су имали осећај да могу да партиципирају у току заштите, имали прилику за нове шансе, виши скорови IQ у раном детињству, да постоји нижи ниво ризика у односу на темперамент, постојање позитивног вршњачког утицаја, преоквиравање трауматичних искустава, како би се поред негативних, увиделе и позитивне стране искуства, приступачност мреже социјалних услуга, позитивна слика о себи, доживљај повезаности и континуитета, постојање сигурне базе и осећај припадности.⁹⁾

1.3. Ризици

Млади који напуштају заштиту свакако су једна од најугроженијих и најосетљивијих група у друштву. Важно је подвући да они нису социјални проблем, већ су изложени социјалним ризицима, неповољним друштвеним околностима које отежавају или представљају претњу у задовољавању њихових потреба. Прво, многи млади имају у свом искуство физичко, сексуално или психолошко злоставље и занемаривања потреба, што је био и разлог за улазак у заштиту. Друго, многи су искусили неадекватност система социјалне заштите, што је условљавало честе промене смештаја, школа, водитеља случаја, менора, вршњака итд. Треће, многи имају мало искуства са постојањем подршке у породици или из заједнице, што би им помогло на путу транзиције у одрасло доба.¹⁰⁾

Резултати свеобухватног истраживања о положају деце без родитељског старања у Србији из 2002. године говоре о томе да значајан проценат штићеника није био на одговарајући

cence from a Life Course Perspective. Journal of Research on Adolescence, 21 (1), p. 274.

9) Mike Stein, „Research review: Young people leaving care“, *Children and Family Social Work*, 11, 3/2006: pp. 166, 279.; Stein Mike, *Young people leaving care: Supporting Pathway to Adulthood*, Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia, 2012, p. 167.; Höjer Ingrid, Sjöblom Yvonne, „Young people leaving care in Sweden“, *Child and Family Social work* 15, 2010, p. 119.

10) Philip Mendes, Badal Moslehuddin, „An overview of the UK leaving care debate: Graduating from the child welfare system.“ *Youth Studies Australia*, Vol. 22, No. 4, 2003, p. 37.

начин припремљен за отпуст као и да нису били упућени у своја права. Из свега се може закључити да постоји велика структурна дисфункционалност у сва три кључна момента заштите: у припреми за полазак у дом/породицу; у праћењу тока заштите и препреме за отпуст; у фази отпуста. Након отпуста, млади се налазе пред великим животним изазовима и пред опасношћу да се пониште веома значајни успеси постигнути боравком у дому или хранитељској породици, што повећава ризик од социјалне неприлагођености и репродукцији сиромаштва.¹¹⁾

У закључку и препорукама истраживања стручних радника Градског центра за социјални рад у Београду, наведено је да су младе особе, које након професионалног оспособљавања напуштају систем социјалне заштите, суочене са многим препрекама и ограничењима. Наводе да су најзначајније препреке следеће: породична идентификација и ситуација - недостатак сигурне базе, различити видови материјалне и социо-психолошке депривације, предрасуде и стереотипи који се везују за многе рањиве групе.

Млади корисници социјалне заштите се суочавају са следећим потешкоћама: обично имају низак ниво образовања, ограничене могућности запошљавања, тешкоће у интеграцији, недостатак породичне подршке, проблеме менталног здравља, у ризику су од бескућништва и злоупотребе ПАС, а јављају се проблеми раног родитељства, повратак у ризичне средине, ризика ране смртности, висок ризик да почине самоубиство.¹²⁾ Млади који напуштају заштиту су у високом ризику од социјалне искључености, стигме, дискриминације и проблема у образовању (у школи).¹³⁾ У контексту социјалне транзиције, млада особа већ са 18 година има искуство самосталног живота, што је много раније од њихових вршњака из опште популације. Често се сусрећу са ситуацијом да постају млади родитељи, да изнајмљују

11) Бора Кузмановић и сар., *Деца без родитељског старања*. Институт за психологију Филозофског факултета Универзитета у Београду и Save the Children UK, 2002, стр. 363.

12) Невенка Жегарац, *У лавиринту социјалне заштите - Поуке истраживања о деци на породичном и резиденцијалном смештају*, Центар за истраживања у социјалној политици и социјалном раду, Факултет политичких наука Универзитета у Београду, 2014, стр. 321.; Davis Martin, *The Blackwell Encyclopaedia of Social Work*, Blackwell Publishing, Oxford, 2009, p. 192.

13) Mike Stein, „Research review: Young people leaving care”, *Children and Family Social Work*, 11, 3/2006, p. 274.; Höjer Ingrid, Sjöblom Yvonne, „Young people leaving care in Sweden”, *Child nad Family Social work* 15, 2010, p. 119.

стан/кућу у неком другом делу града, у другом граду или одлазе у иностранство. Незапосленост младих у Србији додатно отежава стабилизацију живота након изласка из заштите. У посебном високом ризику налазе се млади који напуштају заштиту, а припадају истовремено и групи младих са менталним или физичким потешкоћама, припадници су ЛГБТ заједнице, етничких или мањинских заједница.

1.4. Специјализоване услуге

Због описане високе осетљивости ових младих, поред услуга које постоје у систему за општу популацију (тзв. универзалне услуге), потребно је унапредити мрежу специјализованих услуга, у циљу повећања ефикасности процеса осамостаљивања: 1. обезбеђивање стабилне подршке са позитивним ставом према образовању; 2. одржавање веза било са члановима породице или подршком из заједнице; 3. активно учешће младих у планирању напуштања заштите и у процесу доношења одлука; 4. омогућавање доступности различитих опција и могућности; 5. обезбеђење стабилног смештаја; 6. стална (континуирана) подршка, такође и за оне младе који имају контакте са родитељима. Ови млади су у високом ризику да изгубе једног од родитеља и пре 18. године. Често су односи са родитељима проблематични, те их више оптерећују, него што младима пружају подршку.¹⁴⁾

У Републици Србији Правилником о ближим условима и минималним стандардима за пружање услуга социјалне заштите (Правилник) дефинисане су услуге подршке за самосталан живот: становање уз подршку. Јако је важно да млади који напуштају заштиту не буду ухваћени у замку специјализованих услуга, него да што пре крену ка потпуном осамостаљивању и независности.¹⁵⁾

1.5. Услуга Привремено становање¹⁶⁾

Када млада особа на резиденцијалном или хранитељском смештају напуни 18 година, односно 26 година уколико је на ре-

14) Philip Mendes, Badal Moslehuddin, „An overview of the UK leaving care debate: Graduating from the child welfare system.“ *Youth Studies Australia*, Vol. 22, No. 4, 2003, pp. 37–43.

15) Mike Stein, „Research review: Young people leaving care“, *Children and Family Social Work*, 11, 3/2006, pp. 15–157.

16) Услуга се зове *Привремено становање* у Одлуци о правима и услугама из социјалне заштите града Београда, а у Закону социјалне заштите *Становање уз подршку за младе који се осамостаљују*.

довном школовању, законски престаје право на смештај и млада особа се отпушта из дома или хранитељске породице. Тада започиње њен самосталан живот. Међутим, дешава се да млада особа уз помоћ одраслих, а у току трајања смештаја, није обезбедила повратак у породицу, останак у хранитељској породици или неки други вид смештаја, који би био повољан у овом прелазном периоду. Због тога је град Београд, између осталих локалних заједница у Србији, омогућио овим младима да уз плаћање трошкова потрошене струје и Инфостана, у трајању до 2 године станују у градским становима. ГЦСР је почео са пружањем услуге Привремено становање у марту 2011. године. Привремено становање могу да остваре младе особе под условом:

- да је оперативним планом отпуста утврђено да је привремено решавање питања даљег збрињавања на овај начин најцелисходније, односно да нема могућности повратка у сопствену породицу и да на други начин не могу решити проблем збрињавања;
- да су завршиле/и школовање;
- да су предузеле/и мере за професионално оспособљавање.¹⁷⁾

Постоји укупно седам комплетно опремљених станова на две локације у Београду, насеље Камендин и Чукаричка падина, укупног капацитета за 24 младе особе. Ову услугу је до јуна 2013. године користило укупно 30 младих особа.

Услуга обезбеђује саветника за осамостављивање који непосредно ради са корисницима услуге. Дужност и улогу саветника спроводио је психолог ГЦСР са 50% радног времена. То практично значи да је саветница за осамостаљивање радила два пута недељно и сваке друге недеље три пута. Осталим данима радила је као психолог у другом Одељењу ГЦСР. Оваква организација радног времена саветници је омогућавао следећи опис активности: пријем нових младих (први састанци), сачињавање планова припреме за усељење, праћење функционисања младих путем редовних једнонедељних посета младима који живе у становима у Камендину и Чукаричкој Падини у преподневним часовима, телефонски контакти са корисницима, сачињавање извештаја о функционисању младе особе, достава наведених извештаја води-

17) Члан 26. Одлуке о правима и услугама из социјалне заштите града Београда, *Службени лист града Београда*, бр. 55/2011, 8/2012, 42/2012, 65/2012, 31/2013, 57/2013.

тељима случаја, повремени састанци са младима, комуникација са стручним радницима ГЦСР и другим сарадницима (установе за смештај), едукација и информисање стручних радника ГЦСР о услузи, припрема за отпуст младих.

Поред саветнице за осамостаљивање, један део активности услуге спроводио је и тим за подршку услузи (даље: Тим). Тим је реализовао углавном административне активности, које немају за основни циљ свакодневни непосредан и саветодавни рад са младима. Активности овог тима у периоду од 2011. до 2013. године су биле следеће: пријем и отпуст, праћење плаћања трошкова Инфостана и потрошене струје, вођење рачуна о инвентару у становима, реализација додатних активности (нпр. групни рад на животној причи са младима), евалуација задовољства корисника услуге. Овај Тим са описаним активностима ће постојати док се не обезбеде услови за ангажовање саветника за осамостаљивање са пуним радним временом у складу са Правилником.

У току 2013. године укупно је било 13 младих активних корисника услуге „Привремено становање“, а до маја 2013. укупно је ову услугу користило 30 младих.

1.6. Евалуација задовољства корисника услугом

Евалуација услуге која се пружа у систему социјалне заштите може да обухвата евалуацију на три нивоа: 1. процеса, 2. исхода, 3. задовољства корисника. Према члану бр. 19. Правилника обавеза је пружаоца услуге да једном годишње реализује интерну евалуацију и то евалуацију задовољства корисника услугом, односно испитивање ставова корисника о различитим аспектима услуге које су за њих важне. Када су у питању социјалне услуге, задовољство се посматра као компонента мерења квалитета.

Значај мерења задовољства корисника услугом се огледа и у томе што се кроз процес евалуације услуге уводи важна компонента рада са корисницима социјалних услуга - перспектива корисника. Постоји неколико аргумената који иду у прилог активног учешћа младих: унапређење услуга, унапређење процеса доношења одлука, подршка дејих права, испуњавање законских и подзаконских обавеза, као и стандарда и процедура рада; унапређење заштите деце и младих.¹⁸⁾

18) Mike Stein, *Young people leaving care: Supporting Pathway to Adulthood*, Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia, 2012.

2. МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА

Емпиријско испитивање је реализовано у циљу евалуације задовољства корисника услугом за период од почетка пружања услуге, тј. од 2011. године до јуна 2013. године. Испитивању задовољства корисника и сарадника услугом Привремено становање је приступљено у складу са обавезом пружаоца услуга и потребом да се добију подаци о задовољству учесника о услузи у првој фази реализације услуге. Крајњи циљ овог испитивања је унапређење пружања услуге. Испитивање је усмерено на следећа значајна питања:

1. Како је текла припрема за излазак из заштите младих који су користили услугу?
2. Какви су ставови корисника и сарадника о корисности и различитим аспектима услуге?
3. Који су предлози за даље унапређење услуге?

2.1. Предмет и циљ испитивања

Ово је пилот студија мањег обима која има општи циљ да буде увод у редовне евалуације и испитивање већег обима квалитета услуге Привремено становање. Обзиром на мали узорак, не постоји намера да се праве општи закључци.

Предмет испитивања је процес напуштања заштите, односно услуга Привремено становање и њени важни аспекти: 1. корисност услуге, 2. унапређење живота младих, 3. квалитет сарадње са тимом који пружа услугу, 4. оцењивање појединих аспеката услуге: оснаженост за самосталан живот (практичне вештине за самосталан живот), учешће у услузи/партиципација, сарадња са саветником за осамостаљивање, укљученост у заједницу, подршка вршњака, материјална подршка, психолошка помоћ и подршка.

Циљ испитивања јесте унапређење квалитета пружања услуге.

2.2. Инструменти за прикупљање података

У прикупљању података коришћени су упитници, посебно конструисани за ово испитивање: за *кориснике услуге* – укупно 43 питања; за *представнике Центра за заштиту одојчади, деце и омладине у Београду (ЦЗОО)* - укупно 30 питања, за *представнике ГЦСР у Београду* - укупно 30 питања. Питања у упитници-

ма су по природи отворена и затворена. Подељени су у неколико групација: 1. опште информације, 2. процес напуштања заштите, 3. ставови о услузи, 4. део упитника за кориснике услуга који је различит у односу на упитник за стручне раднике и сараднике, јер садржи и: контакте са значајним особама, искуства у заштити, актуелно стање (здравље, образовање, финансије/буџет).

2.3. Методе обраде података

Изабрани метод и технике рада су прилагођене циљу испитивања, специфичностима узорка и расположивим ресурсима. Истраживање је реализовано анонимним писменим анкетирањем корисника и сарадника. Саветница за осамостаљивање је укључена као расположиви ресурс у успостављању контакта са младима, дистрибуцију и прикупљање попуњених упитника. Истраживање је реализовано у јуну 2013. године. У обради прикупљених података коришћен је програм СПСС 17. Приликом обраде података коришћена је дескриптивна статистика и квалитативна анализа.

2.4. Узорак

Основни принципи за учешће у испитивању били су добровољност, поверљивост и постојање искуства у услузи. У раду имамо три врсте узорка:

1. Корисници услуге: У овом испитивању узело је учешће укупно 11 корисника услуге, од тога 4 женског и 7 мушког пола. Код 2 младе особе постоји велики број недостајућих одговора. Узорак ће бити детаљније описан у одељку 3.1. Карактеристике корисника услуге.

2. Представници ЦЗОДО: У истраживању је учествовало укупно 5 стручних радника из пет организационих једница ЦЗОДО. Већином су били социјални радници (N=3), један психолог, док код 1 имамо недостајући одговор. У испитивању је учествовао по један представник сваке организационе јединице, које имају на смештају децу школског узраста: Дом за средњошколску и студентску омладину, Дом „Дринка Павловић“, Дом „Јован Јовановић Змај“, Дом „Моша Пијаде“ и један недостајући одговор. Према полу, 2 стручна радника су мушког, а 3 женског пола, различитих година старости.

3. Представници ГЦСР: укупно је узело учешће 24 стручна радника ГЦСР у Београду из 9 општина: Вождовац, Гроцка, Чукарица, Обреновац, Барајево, Сопот, Нови Београд, Младено-

вац, Палилула (види табелу 1.). У приказу резултата укључени су подаци из упитника 12 представника. Из анализе су искључени подаци добијени из Одељења Чукарице, јер представници нису имали искуство у услузи.

Табела 1.

Број стручних радника према центру за социјални рад
у коме тренутно раде

Одељење ГЦСР	N
Вождовац	2
Барајево	1
Обреновац	1
Гроцка	1
Сопот	2
Нови Београд	1
Младеновац	1
Палилула	3
Чукарица	12

Велика већина узорка је женског рода (91,7%). Од стручних профила учествовали су следећи: социјални радници (N=4), специјални педагог (N=3), педагог (N=4), психолози (N=1). Различитих су година старости, различите дужене радног стажа у систему социјалне заштите.

3. РЕЗУЛТАТИ

У складу са циљем рада, у овом делу текста ће бити приказани само подаци који се односе на услугу, док ће бити изостављени подаци у вези процеса припреме младих за излазак из заштите, који су такође били део ширег испитивања реализованог у јуну 2013. године.

3.1. Карактеристике корисника услуге

Корисници услуге који су учествовали у овом испитивању су различитих година старости, од 19 година до 27 година, најви-

ше их је било са 19 година ($N=4$). Долазе у услугу са различитом дужином боравка у заштити, и то од 4 године до 27 година, тј. од рођења. Већина ових младих користи и неко друго право/услугу преко ЦСР а најчешће сталну новчану помоћ¹⁹⁾ ($N=7$). Што се тиче контаката са породицом/сродницима, само једна млада особа није имала контакте са сродницима, док је највећи број имао повремене контакте ($N=6$). Актуелно, већина има контакте са сродницима ($N=6$) и изјашњавају се да имају контакте са особом од поверења/подршке ($N=7$) од укупно 9 (2 недостајућа одговора). Већини је ово први смештај након изласка из дома/хранитељске породице ($N=9$). Већином долазе са смештаја из дома ($N=7$), мање са смештаја из хранитељске породице ($N=3$). Када је у питању припрема, укупно 6 младих особа се изјашњава да је имало припрему за излазак, док се 2 изјашњавају са *не* и 2 особе са *не знам*.

Већина²⁰⁾ се изјашњава да су имали сачињен План отпушта 6 месеци пред излазак из заштите, али да нису имали припрему у виду практичних вештина за самостални живот (располагање буџетом, лична хигијена, хигијена стана, кућни ред и сл.). Подељени су одговори по питању да ли су партиципирали у доношењу одлуке када ће и где изаћи. Већина младих није имала на време обезбеђену материјалну помоћ пред излазак из дома/хранитељске породице, као ни психолошку подршку. Када су у питању вештине, млади се изјашњавају да су највише научили о вештинама бриге о себи, односно лична хигијена, здрава исхрана и здравље, сексуално васпитање, превенција злоупотребе алкохола и дроге и сл., док се у вези вештине емоционалних реакција и интерперсоналних односа већина изјашњава да нису имали довољно таквих едукација.

Млади су подељени када је у питању укупна оцена задовољства припремом за излазак из заштите. Већина се изјашњава да је „нешто“ недостајало у припреми. Што се тиче здравствене заштите, већина се изјашњава да имају обезбеђену здравствену заштиту и да им је уредно здравствено стање. На слици 1. видимо да је највише младих са трећим степеном стручне спреме.

19) Стална новчана помоћ је право младе особе којој је престало право на смештај у дому или хранитељској породици, а има пребивалиште на територији града Београда минимум две године пре престанка права на смештај. Ово право може да траје најдуже годину дана, и представља новчана средства у износу од 80% од просечне зараде града Београда.

20) Због малог узорка, даље у тексту неће бити приказани бројчано, него квалитативно.

Слика 1.

Степен образовања младих корисника услуге



Занимања младих су различита: авиомеханичар и авиоли-мар (иначе студент Правног факултета у Београду), машински техничар, механичар оптике, месар, пекар, тренер инструктор, ученик, возач моторних возила, женски фризер. Када је у питању даље образовање и едукација, млади се у већини изјашњавају да су прошли неке додатне едукације/тренинге (70%), и већина се изјашњава да жели даље да похађа курсеве/едукације (60%). Овим испитивањем нисмо добили информације колико је младих успело да у току коришћења услуге заврше неку од наведених едукација. Око 90% младих имају радно искуство, док је актуелно било запослено 30% и то на уговор на одређено (N=1) и привремени и повремени послови (N=2).

3.2. Ставови младих - очекивања од услуге и процес осамостаљивања

Млади су подељени (50%) у односу на то да ли су им очекивања испуњена или не. У упитницима су младима понуђени одговори и могли су да заокруже више одговора. Углавном су имали практична очекивања од услуге. Следећа очекивања су највише испуњена: 1. да могу да уштеде новац, 2. да нађу посао, 3. да побољшају квалитет живота, 4. да имају где да живе (пружало им је сигурност да имају где да оду када им престане право на смештај). Видетитабелу 2.

Табела 2.

Испуњеност очекивања од услуге код младих

Очекивања	Број младих
Побољшање квалитета живота	5
Да имам где да живим	4
Да уштедим новац	6
Да нађем посао	6
Да нађем неки други вид смештаја, и да онда изађем из стана	2
Да имам подршку другара/вршњака	0
Имам већ неко решење, али ми треба ова услуга да бих видео да ли је то заиста добро, да бих био/ла сигуран/а	1
Нешто друго	0

Младе смо питали у отвореној форми како би дефинисали процес осамостаљивања, а одговори су били следећи: *Храброст у осамостаљивању; Осамостаљивање и самостално зарађивање; Представља нормалан ток живота који представља вид одрастања и сазревања; Представља осамостаљивање; Самосталан живот; Стресна ситуација где треба подршка која се састоји у томе: имаћеш неко време шта да једеш и где да живиш, док се не сабереш и људе које ће да се распитују за посао заједно са тобом за твој интерес; Велико животно искуство и доста учења о самосталности.*

3.3. Ставови сарадника - очекивања од услуге

Представници ЦЗОДО су највише очекивали интензивније праћење и подршку у фази учења животних вештина и менторски рад, односно да млади у току коришћења ове услуге имају већи стручни надзор. Укупно 4 стручна радника су става да су делимично задовољни испуњењем њихових очекивања. Један стручни радник је у потпуности задовољан. Навели су следећа очекивања: *То је прелазни период ка потпуном осамостаљивању; Да функционише по првобитним правилима, са већим степеном надзора; Потребно је увести менторство за укључивање у радни процес; Интензивније праћење и подршка у завршној фази учења животних вештина у реалној ситуацији; Могућност да се пре-*

мости период од изласка из установе до потпуног осамостаљивања, поготово што је предвиђено менторство и подршка; Да олакша деци да се снађу у осамостаљивању.

Представници ГЦСР су се изјаснили да су делимично задовољни испуњењем очекивања. Навели су следећа очекивања: *Охрабривање и оснаживање младих људи по изласку из система; Да ће бити много веће интересовање младих за ову услугу; Да младој особи омогући и олакша прелазак у живот ван система социјалне заштите; Да младој особи пружи помоћ за осамостаљивање и олакша прелазак у живот ван установе; Да се млади оспособе за самосталан живот; Даље осамостаљивање; Позитивнији однос корисника услуге; Прелазно решење до потпуног осамостаљивања и још један вид подршке младој особи; Пружање подршке младима (материјална, психолошка, процес осамостаљивања); Стамбена обезбеђеност младих, преузимање одговорности за себе, самосталност у обављању свакодневних обавеза.*

Заједничко за обе групе је да су испуњена следећа очекивања: да се премости период до потпуног осамостаљивања и пружи додатна подршка и да се пружи материјална помоћ, стамбена обезбеђеност и психолошке подршке у процесу осамостаљивања.

3.4. Ставови корисника услуге - корисност услуге, промене које су се десиле, потешкоће у току коришћења услуге

Сви млади који су учествовали у испитивању су става да им услуга користи и то највише у делу омогућавања постепеног осамостаљивања, јер осећају да ће бити искуснији и старији, и да се у том смислу смањују горе описани ризици. Сви млади су става да услуга утиче на побољшање услова живота. Млади говоре да услуга омогућава да се продужи процес транзије до потпуног осамостаљивања, јер након две године млади ће бити две године старији и зрелији да крену у самосталан живот. У току коришћења услуге научиће додатно нешто више о практичним вештинама и могу да обезбеде себи радно искуство. Млади у услузи уче оно што нису успели да науче у дому или хранитељској породици (куповина, прање веша, кување, плаћање рачуна).

Млади су углавном сви имали мање тешкоће у коришћењу услуге (N=6), а 2 младе особе нису имале тешкоће. Најчешће тешкоће су: 1. сукоб са цимерима/кама и 2. сукоби са другим станарима зграде. Види табелу 4. Млади су имали потешкоћа

због сукоба са станарима, који су изражавали дискриминаторне ставове према младима. Млади су поред станова, за разлику од других станара зграде и околних зграда, имали право и на веће износе сталне новчане помоћи. У насељу Камендин у истој и суседним зградама, налазе се и корисници других права из система социјалне заштите.

Табела 3.
Тешкоће у току коришћења услуге

	N
Тешкоће око проналаска посла	2
Сукоб са цимерима/ка	3
Сукоб са другим станарима зграде	3
Тешкоћа да се пронађе подршка (психолошка и саветодавна)	2
Тешкоћа у вези превоза - далеко је насеље од одређених делова града	1
Тешкоће које се односе на проналажење стана након изласка из услуге привремено становање	2

Питали смо младе шта им је најважније у услузи, одговорили су: 1. услови живота, 2. да нађу посао, 3. са ким ће бити у стану, 4. подршка саветнице за осамостаљивање.

3.5. Ставови корисника услуге и сарадника - задовољство сарадњом са тимом који пружа услугу и критеријуми за коришћење услуге

Заједничко и за представнике ЦЗОДО и ГЦСР да су у целисти задовољни сарадњом са стручним тимом који пружа услугу, те да није било потешкоћа у сарадњи.

Када су критеријуми за коришћење услуге у питању, сва три узорка имају став да су критеријуми задовољавајући и коректни. Представници ЦЗОДО и ГЦСР су става да се свакако треба применити индивидуализовани приступ у раду са младом особом. Када је у питању измена критеријума, представници наводе следеће:

Корисници услуге су задовољни критеријумима, става су да не треба да се мењају.

Представници ЦЗОДО наводе да је потребан додатни критеријум: минимум средња школа.

Представници ГЦСР наводе да је потребан додатни критеријуми: обавезно радно ангажовање, наставак школовања, одговорност, усвојене радне навике.

3.6. Ставови корисника услуге - посебни аспекти услуге

Младе особе су имале прилику да оцене од 1 до 5 појединачно сваки апсект услуге Привремено становање које је тада Тим издвојио као значајне за услугу. Оцена 1 означава „у потпуности незадовољан/а“, а 5 означава „у највећој мери задовољан/а“. Види Табелу 4.

Табела 4.

Задовољство младих појединим аспектима услуге

Аспект услуге	Збир оцена	Средња вредност
Оснаженост за самосталан живот (вештине)	39	3.90
Учешће у услузи/партиципација	44	4.40
Сарадња са саветником за осамостаљивање	40	4.44
Укљученост у заједници	38	4.22
Подршка вршњака	36	3.60
Материјална подршка	35	3.89
Психолошка помоћ и подршка	36	3.60

Млади су најзадовољнији следећим аспектима: сарадњом са саветником за осамостаљивање, учешћем у услузи/партиципација и укљученошћу у заједници. Најмање су задовољни подршком вршњака, психолошком подршком и вештинама за самостални живот.

3.7. Предлози за унапређење услуге и посебни коментари

У упитнику су прикупљани и посебни предлози за унапређење и коментари учесника испитивања у отвореним питањима.

Предлози и коментари корисника услуге: *Квалитетнији намештај, пре свега веш машина; Било би сувишно то што бих рекао, то је до система; Моје је мишљење само мало више ангажовања око стана и како се сналазити као самосталац (кување, прање, сређивање куће итд.); Треба да будете строжији према нама, да нам помогнете око посла, да нам поправите оно што нам се поквари; Ја бих највише волела да нам се продуже рок коришћења станова; Вид услуге привремено становање је веома ефикасан и добар за особе које имају неке циљеве, и виде ту услугу као шансу за нечим бољим; Вођење рачуна ко користи ову услугу. Коментари: Хвала вам на овој помоћи, заиста ми је значила; Надам се да ће и будуће генерације имати прилику да живе у оваквој заједници; Овај упитник ми је значио, јер многе ствари нисам пре ни знао да постоје и која су моја права.*

Предлози и коментари представника ЦЗОДО: *Саветник за осамостаљивање траба да има пуно радно време на 15 корисника, обавезно; Умреженост (пружаоци услуга, домови, хранитељске породице, орган старатељства); Бољи однос између ментора и корисника, поред контроле, боља комуникација и саветодавни рад; Боље информисање о услузи, процедурама. Пожељно би било да млади имају припремну фазу пре него што почну да користе услугу, као што је обилазак станова. Коментари: Људи који су задужени за ову услугу су јако сарадљиви, професионални, спремни да прихвате сугестију. Надам се и даље успешној сарадњи.*

Предлози и коментари представника ГЦСР: *Деца која бораве у установи превише су заштићена и немају реалну слику о животу ван установе; Обезбедити више едукативних садржаја за ову услугу и на тај начин је још више приближити младима који излазе из заштите. Промовисати пројекат на вишем нивоу; Потребно је радити на социјалним вешинама: обичне животне ситуације, набавка намирница, кување, хигијена, плаћање рачуна, радно ангажовање; Регулисање плаћања трошкова становања одбијањем од износа сталне новчане помоћи је нешто што је обезбедило коришћење услуге на прави начин. Коментари: Сарадња коју смо успоставили и реализација услуге била је на високом професионалном нивоу; Да се водитељи случаја на време и чешиће информисе о евентуалним проблемима, како не би дошли у ситуацију да млада особа изађе из услуге, а да није измирила обавезе; Задовољни смо сарадњом са тимом који пружа услугу.*

4. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ

Узорак није методолошки задовољавајући, те се не могу извући неке посебне генерализације, али резултати указују на одређене закључке и препоруке за унапређење услуге.

Корисници услуге који су учествовали у овом испитивању су различитих година старости, од 19 година до 27 година, највише их је било са 19 година (N=4). Овде видимо да у односу на нпр. податке добијене из истраживања у Великој Британији, где млади излазе из заштите и пре 18. године, у Републици Србији из заштите већином излазе након 18 година. Ово представља позитивну праксу.²¹⁾

Када је у питању услуга Привремено становање, резултати квалитативне анализе података овог испитивања говоре о томе да услуга користи младима. Услуга у целости утиче на побољшавање квалитета живота младе особе, а најуспешнија је у делу стицања вештина и знања за свакодневни живот и интеграције у средини. Млади су изразили задовољство успостављеним актуелним критеријумима услуге. У целини, закључује се да су млади задовољни сарадњом са стручним тимом који пружа услугу.

Што се тиче стручних радника и стручних сарадника, закључује се да постоји задовољство стручних радника и сарадника радом сарадњом са стручним тимом који пружа услугу.

Такође, код сарадника и стручних радника постоји задовољство успостављеним критеријумима за коришћење услуге. Највише предлога за њихово мењање долазило је од представника ЦЗОДО. Сарадници предлажу да ова услуга треба да буде „привилегија“ и да услов за коришћење буде минимум завршена средња школа, као мотивациони фактор за образовање младих док су још на смештају у дому или хранитељској породици. Међутим, искуство прве две године пружања услуге је управо показало да ова услуга не може да буде привилегија. Што се тиче младих, поставља се питање колико разумеју само питање „критеријуми за коришћење услуге“ и осећају ли да имају право да учествују у мењању критеријума. Поставља се такође питање да ли млади осећају да критеријуми у ствари омогућавају свим младима који желе да користе услугу, те да практично и немају потребу да их мењају.

Млади су најмање задовољни могућношћу проналаска посла, психолошком подршком и стицања практичних вештина.

21) Ingrid Höjer, Yvonne Sjöblom, „Young people leaving care in Sweden“, *Child and Family Social work* 15, 2010: pp.118–127.

Емотивна подршка је важна у фази транзиције младих у одрасло доба. Истраживање у Шведској говори о томе да су млади често остављени без психолошке подршке, јер не постоји уговор којим ће са хранитељске породице и нпр. особље резиденцијалних установа наметнути обавеза пружања ове подршке. Хранитељи и особље нпр. домова углавном то очекивају од социјалних радника социјалних служби. Међутим, најзначајнију емотивну подршку пружају оне особе са којима млади имају изграђен позитиван однос. То су углавном оне особе са којима су свакодневно били у контакти.²²⁾

У току коришћења услуге, показало се као врло значајна сарадња водитеља случаја и Тима који пружа услугу. Важно је да постоје редовни контакти водитеља случаја и младих, како каже једна млада особа: *Не можете да замислите колико нам значи када нас неко пита како смо.* Такође су врло значајни подаци о начину припреме младе особе за напуштање заштите, јер се саветник са осамостаљивање у свом стручном саветодавном раду управо ослања на оно што су млади постигли у току заштите и наставља рад са њима.

Млади услугу Привремено становање посматрају као нову шансу за унапређење свог положаја: *Вид услуге привремено становање је веома ефикасан и добар за особе које имају неке циљеве, и виде ту услугу као шансу за нечим бољим.*

У односу на предлоге сарадника за унапређење услуге, закључујемо да је у току 2013. године констатује се да је реализовано следеће: 1. промењен начин плаћања трошкова Инфостана и потрошене струје, 2. почели су циклуси обука за стручне раднике ГЦСР под називом Напуштање заштите. Од почетка пружања услуге Тим са младом особом, вод. случајем и представником ЦЗОДО или ЦПСУ, сачињавају на првом састанку План припреме, чији је саставни део, уколико је млада особа сагласна са тим, и обилазак станова.

На основу наведених резултата и закључака, издвајају се следеће препоруке за унапређење услуге Привремено становање:

1. Обезбеђење довољног броја саветника за осамостаљивање у складу са Правилником.
2. По обезбеђењу довољног броја саветника за осамостаљивање, потребно је да се обезбеди свеобухватнија подршка у следећим областима:

22) Ingrid Höjer, Sjöblom Yvonne, „Young people leaving care in Sweden“, *Child nad Family Social work* 15, 2010: 123

- проналажење и задржавање посла: кроз изградњу мреже подршке са различитим установама, удружењима грађана и приватним сектором, који пружају додатне услуге подршке младима;

- потребно је младима пружити интензивнију психолошку подршку и радити на изградњи идентитета и позитивне слике о себи – кроз индивидуални и/или групни рад. У току прве две године пружања услуге, такође постоје подаци да млади траже већу психолошку подршку;

- младима пружити интензивнију подршку око савладавања вештина самосталног живљења (куповина, кување, чишћење итд.), нарочито у прва три месеца коришћења услуге;

- наставити са праксом пружања младима информације о сервисима, услугама и правима, о јавним предузећима (Инфостан, полиција, болнице, где и како обезбедити пасош, личну карту, здравствену књижицу, возачку дозволу и сл.);

- сачини Информатор о установама, јавним сервисима и правима за младе који напуштају заштиту;

- услуге подршке за даље образовање (тренинзи, курсеви, едукације);

- унапредити умреженост установа и организација система социјалне заштите.

3. Унапређење система евалуације квалитета услуге Привремено становање:

- предлаже се да се у будућим евалуацијама укључи и техника интервјуа. Поставља се питање да ли су из ових упитника млади могли да разумеју шта, на пример, појам „практичне вештине“ подразумева и шта значи питање *Да ли имате обезбеђену здравствену заштиту?* Интервју омогућава да се прикупе подаци, а са друге стране да се интервенише, пружи додатна саветодавна подршка, појасне и едукују млади о појединим аспектима процеса осамостаљивања и њихова права.

- препоручује се да се за прикупљање података користе стандардизовани упитници и скале, са добром поузданошћу и применљивошћу за циљну групу услуге Привремено становање.

ЛИТЕРАТУРА

Градски центар за социјални рад у Београду, *Годишњи извештај за 2013. Годину* од 22.04.2014. (доступно на: <http://www.zavodsz.gov.rs/PDF/izvestaj2015/CENTRI%20ZA%20SOCIJALNI%20RAD.pdf>, приступљено 13. 11. 2015.)

- Жегарац Невенка, *У лавиринту социјалне заштите - Поуке истраживања о деци на породичном и резиденцијалном смештају*, Центар за истраживања у социјалној политици и социјалном раду, Факултет политичких наука, Универзитет у Београду, 2014.
- Закон о социјалној заштити, *Службени гласник Републике Србије*, бр. 24/11.
- Кузмановић Бора и сарадници, *Деца без родитељског старања*, Институт за психологију Филозофског факултета Универзитета у Београду и Save the Children UK, Београд, 2002.
- Одлука о правима и услугама из социјалне заштите града Београда, *Службени лист града Београда*, бр. 55/2011, 8/2012, 42/2012, 65/2012, 31/2013, 57/2013.
- Правилник о ближим условима и минималним стандардима за пружање услуга социјалне заштите, *Службени гласник Републике Србије*, бр. 42/2013.
- Davis Martin: *The Blackwell Encyclopaedia of Social Work*. Oxford, Blackwell Publishing, 2009.
- Höjer Ingrid, Sjöblom Yvonne, „Young people leaving care in Sweden“, *Child nad Family Social work* 15, 2010, pp. 118–127.
- Kirkpatrick Johnson Monica, Crosnoe Robert, Elder Glen H., „Insights on Adolescence From a Life Course Perspective“, *Journal of Research on Adolescence*, 21 (1), 2011, pp. 273–280.
- Mendes, Philip, Moslehuddin Badal, „An overview of the UK leaving care debate: Graduating from the child welfare system.“ *Youth Studies Australia*, Vol. 22, No. 4, 2003, pp. 37–43.
- Stein Mike, *Young people leaving care: Supporting Pathway to Adulthood*, Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia, 2012.
- Stein Mike, „Research review: Young people leaving care“, *Children and Family Social Work*, 11, 3/2006, pp. 273–279.

Gordana N. Marcetic Radunovic

SERVICE „TEMPORARY HOUSING“ AND SATISFACTION OF USERS AND ASSOCIATES WITH SERVICE

Resume

City Center for Social Work in Belgrade (City Center) has started providing new service „Temporary housing“ in March 2011, whose target group is young people leaving care. For City Center this is a new role in the system of social protection, the role of service provider with direct work with young people in a way that has not been common. According to current regulations in Republic of Serbia, service providers has obligation to annually realize internal evaluation and evaluation of users satisfaction and users views on various aspects

of the service. When we talk about social services, satisfaction is considered as a component of quality measurements. The aim of this paper is to present the basic principles and perspective of service "Temporary housing" for young people leaving care and the evaluation results of users and associates satisfaction of service for the period from 2011 to 2013. Research was conducted in June 2013. In order to evaluate users and associates satisfaction of service were used questionnaires specially designed for the purposes of the research. The data analysis was performed using SPSS 17 programme, descriptive statistics and qualitative analyzes. The study included a total of 11 service users, 5 professional workers of the Center for Protection of Infants, Children and Youth in Belgrade and 24 professional workers City Center for Social Work in Belgrade (City Center). Datas from Department Ćukarica of City Center were not included in the analysis, because they had no experience in this service. Service user who participated in this study are different ages, from 19 years to 27 years, most of them were 19 years of age (N = 4). They come in service with different length of stay in care, and from 4 years to 27 years, ie. since birth. Most come for state home (N = 7), less with accommodation in foster families (N = 3). Most young people with third level qualifications (N=6), elementary school (N=2), with forth level of qualifications (N=2) and one user with six level of qualifications. The sample is not methodologically satisfactory and can not draw any particular generalization, but the results suggest some conclusions and recommendations for improving services. The evaluation results show that this service benefits youth on their independence and professional workers from both organisations are satisfied with their cooperation with the team of the service provider. Also, collaborators and services users are satisfied with established criteria for using the service. Young people are least satisfied with the possibility of finding work, psychological support and the acquisition of practical skills. The research has developed some guidelines for further improvement of services: it is necessary to provide a sufficient number of advisers, improvement of direct work with young people, especially in the area of providing psychological support, education on practical life skills, youth employment and improving the system of quality evaluation services „Temporary housing“.

Key words: the process of leaving care and youth transition to adulthood, resilience, risk factors, specialized services, service „Temporary housing“, evaluation of customer satisfaction.

* Овај рад је примљен 20. 11. 2015. године, а прихваћен за штампу на састанку Редакције 16. 06. 2016. године.