

# INFORMISANOST I ZADOVOLJSTVO USLUGAMA SOCIJALNE ZAŠTITE U RURALNIM PODRUČJIMA SRBIJE

Informisanost stanovnika/ca ruralnih područja je važan element i preduslov zadovoljstva dostupnim uslugama socijalne zaštite. Povezanost ova dva aspekta je vidljiva i iz nalaza kvalitativnog istraživanja zasnovanog na polustrukturisanim intervjuima sa uzorkovanim predstavnicima ruralne populacije u Srbiji. U nastavku će biti izloženo na koje načine naši sagovornici/ce dolaze do informacija o neophodnim socijalnim uslugama i kakva je njihova ocena postojećih usluga u onoj meri u kojoj su imali prilike da se lično ili posredno susretnu sa zahtevima u okviru sistema socijalne zaštite. Na kraju će biti predstavljene preporuke koje se zasnivaju na željenom stanju iz ugla sagovornika/ca, koje je potrebno posmatrati komplementarno sa preporukama iz ugla pružalaca usluga socijalne zaštite koji će biti izloženi u posebnom poglavlju (Pavić Zentner, 2016).

## **Informisanost o uslugama**

Informisanost o dostupnim mogućnostima je već u prethodnim poglavljima navođena kao važan faktor uklanjanja barijera i dostupnosti socijalnih usluga. Podsetićemo da su istraživanja o servisima podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnoj zajednici (Ognjanović i Ivanović, 2013), o uslugama socijalne zaštite za decu na lokalnom nivou (PZSZ, 2012), kao i sveobuhvatno istraživanje o pristupu žena i dece uslugama (Bogdanov et al, 2011) ukazali na nedostatak informacija o različitim aspektima mera socijalne zaštite. Ruralno stanovništvo odlikuje raznolikost u nivou informisanja i načinu pristupa informacijama, što zavisi od toga da li su ili nisu u sistemu socijalne zaštite, od njihovih materijalnih mogućnosti, te sposobnosti da same/i dođu do informacija (pristup internetu, znanje korišćenja računara, umreženost).

Istraživanje je pokazalo da je čest slučaj da žene teže dolaze do neophodnih socijalnih kontakata zbog opterećenja domaćim radom. Uočena je društvena atomizacija u ruralnoj sredini i pomanjkanje društvenih zbivanja u selu koji bi otvorili veću mogućnost socijalne interakcije, a posledično i informisanja.

*"Zato što imam ja njega malog, što imaš obaveze po kući, oko kuće i što ne možeš da stigneš da ideš... I što ne poznajem tu puno ljudi... Ne, svako gleda sebe. Što je i normalno donekle i takva je situacija da ljudi se i slabo druže, nije to kao nekada ranije to što su bila ta druženja. Da postoje ta neka zbivanja tu u selu pa da se ljudi skupe pa razmene razna iskustva, pa znaju za nešto, pa čuješ za posao, čuješ za ovo... U kući ne možeš da čuješ ništa." (Žena, 31-45 godina)*

Sagovornici/ce koji su već u sistemu dobijaju informacije uglavnom putem kontakata sa organizacijama koje pružaju podršku. Tim informacijama, prema rečima svih sagovornica/ka, najčešće nedostaje sistematičnost, transparentnost i pristupačnost. Drugi izvor informacija čine neformalne mreže sa bližim socijalnim okruženjem, a koje su po pravilu ograničene. Informacije uglavnom, ali ne i uvek, dolaze onima koji su na neki način već u sistemu socijalne zaštite i koji onda delaju kao posrednici u informisanju svoje bliže okoline. Zbog toga je važnost Centra za socijalni rad izuzetno velika, a prepoznatost drugih potencijalnih pružalaca usluga (poput nevladinog sektora) prilično mala.

*"Pa samo tako kako je, nismo ni čuli da ima nešto drugo, nismo ni pokušavali nešto da se raspitamo, to je što je. (...) Pa ne, pa nema zakonski, nisam čula od nikog da ima pravo. (...) Pa eto tako čujem, na primer u tom Centru za socijalni rad, postoji za takve ljude samo to. Ne može on nikakvu drugačiju pomoć da dobije nego samo tu tuđu negu." (Žena, 31-45 godina)*

Institucije u javnom sektoru koje pružaju usluge socijalne pomoći i podrške retko upućuju svoje korisnice/ke na nevladin sektor (NVO) ili im prenose informaciju da ta mogućnost postoji. Informisanost o drugim opcijama dolazi od sagovornika/ca koji i sami imaju iskustvo sa NVO sektorom i na neki način su već uključeni u njegove aktivnosti. Do informacija o NVO sektoru sagovornice/ci uglavnom dolaze putem neformalnih socijalnih mreža, odnosno prenošenjem iskustava unutar zajednice.

Velika većina osoba koje su došle u kontakt sa NVO sektorom imaju pozitivna iskustva. NVO sektor je okrenut korisnicima usluga, i fleksibilniji je u okviru mogućnosti koje ima i usmerava se na osnaživanje korisnika/ca. Sagovornice/ci koji su članovi organizacija osoba sa invaliditetom ili su posredno preko bliskog člana/ice domaćinstava upućeniji u njihov rad pokazuju i veći stepen informisanosti. Neko ko je već član/ica određene organizacija po logici stvari je češće upućen i na

druge organizacije koje mogu biti veoma značajne za ostvarivanje prava različitih kategorija stanovništva.

*„A ja sam u ovom udruženju, (...) u udruženju distrofičara od 2005-te, ali znate kako, oni su mi stvarno pomogli u toku školovanja, nekad za neku ratu školarine ili na primer za štampač, ono seminarski da trebate štampač da odštampate ili tako neke skripte.“* (Žena, osoba sa invaliditetom, 20-30 godina)

*„Ja sam u udruženju od kada znam za sebe. Mislim od osamdeset četvrte sam već bila u udruženju... Pa, oni su mi pomagali savetom, ono gde treba da se obratim, šta treba da skupim od papira... Ono šta sam god pitala izašli su mi u susret da mi objasne, da mi kažu, da me upute znači... Što se tiče njih imam za sad super saradnju.“* (Žena, osoba sa invaliditetom, 31-45 godina)

Osobe sa invaliditetom koje su članovi/ice udruženja imaju veću mrežu neformalnih socijalnih kontakata i veće mogućnosti da ostvare svoja prava jer se oslanjaju na savete koje im pružaju zaposleni u udruženjima. Na jednom mestu je govoreno i o potrebama samih članova/ica udruženja koji imaju inicijativu, ali ne i potrebna znanja i resurse da bi obezbedili sredstva za svoje delovanje.

Pored NVO sektora, nekoliko sagovornica je prepoznalo i sredstva javnog informisanja kao izvor informacija o alternativnim mogućnostima dobijanja pomoći. U tom smislu, navodio se primer emisija („Radna akcija“) koje pomažu siromašnim građanima/kama.

*„Ja kol'ko gledam televizor, imaju one emisije što pomažu ljudima. Što idu da naprave neku sobu. Dođu, i oni bi trebalo da se uključe da nam pomognu. A oni treba da dođu, trebalo bi neko da dođe, da vidi kako ja živim, jer ja bukvalno nemam nikakav (...) Pa iz te emisije, mogli bi iz Centra da ih zovu.“* (Mlada žena, Romkinja, 15-19 godina)

Centralna uloga Centra za socijalni rad se još jednom očitava u situacijama kada sagovornice očekuju pomoć sa druge strane. Centar za socijalni rad se vidi kao ustanova koja bi trebalo da bude čvor informacija ne samo za korisnike/ce već i za potencijalne pružaoce pomoći, imajući u vidu da bi trebalo da je najbolje upoznat sa situacijom u svojoj opštini. Pored Centra, većina sagovornika/ca je navodila značaj mesne kancelarije kao mesta gde bi informacije trebalo da budu dostupne. Kod mesne zajednice je lična agilnost i umreženost predsednika zajednice odlučujući faktor.

Kada su drugi izvori informacija u pitanju, neke sagovornice prepoznaju internet kao veoma značajan izvor informacija, ali je njegova dostupnost i korišćenje u situaciji materijalne depriviranosti i niskog stepena obrazovanja veoma limitirana. Podaci Republičkog zavoda za statistiku pokazuju da je broj korisnika interneta u ruralnim područjima znatno manji od urbanih (53,2% naspram 70,1% domaćinstava), te je dostupnost ove usluge u domaćinstvima koja su pored toga i materijalno deprivirana očekivano niska (Kovačević et al, 2015). Pored nepoznavanja rada na računaru i korišćenja interneta, kod manjeg broja sagovornica javljala se i bojazan koja se tiče bezbednosti i straha od zloupotrebe ličnih podataka.

### **Zadovoljstvo uslugama**

Dostupna istraživanja zadovoljstva korisnika/ca uslugama socijalne zaštite su retka. Jedno od takvih retkih je istraživanje zadovoljstva uslugom stanovanja uz podršku, koje je pokazalo da ova usluga zaista ima veliki uticaj na kvalitet života njenih korisnika (Veljković, Ivanović, 2011). Kada govorimo o stepenu zadovoljstva različitim uslugama sagovornika/ca u ovom istraživanju, može se uočiti više razloga za nezadovoljstvo. Sistem socijalne zaštite i kruti zakonski i podzakonski okviri ne prepoznaju sve osobe u potrebi i destimulišu započinjanje procedure za dobijanje različitih oblika pomoći. Nepravilno prenošenje informacija, nejasnost i konfuznost formalnih zahteva od strane institucija generišu duboko nepoverenje kod svih žena starijih od 20 godina.

*„Skupljala sam papirologiju da sam, rešenje da sam samohran roditelj, da, pošto već traže standardno, da nemam, da nisam zaposlena i tako (...) Nije brzo, ja sam čekala mesec dana. (...) Kad je krenuo drugi mesec, ja samo išla da vidim šta se dešava sa tom kartom, da li ima ili nema da znam šta da radim. Onda kad sam otišla oni su mi rekli da on ima, da je dobio, a nisu me uopšte obavestili (...) Odbili su me za dečiji. Znači redovno sam primala i kad sam radila obnovu, odbili su me. Kad sam otišla tamo da pitam razlog - nedovoljno, nedostatak papirologije. I pitam ih koji papir fali da dostavim, oni ne znaju da mi kažu. (...) Ja sam ih posle tužila, jer imala sam pravo na to, i ustanovilo se u Beogradu da nisu imali nikakvog razloga da me odbiju, jer sve papire što sam dostavila, sve što je trebalo, što su oni tražili.“ (Žena, 31-45 godina)*

Stepen transparentnosti i neefikasnosti institucija ogleda se i kroz neobaveštavanje ili kašnjenje sa obaveštavanjem u pogledu prava i usluga koje su osobe u potrebi već ostvarile u sistemu, što navode sve žene starije od 15 godina.

### *Zadovoljstvo Centrom za socijalni rad*

Iako su zadovoljstvo i nezadovoljstvo subjektivna osećanja koja variraju od pojedinca do pojedinca ipak je moguće uočiti ih i grupisati na osnovu percepcije sagovornika/ca iz istraživanja. Većina sagovornica/ka ima iskustvo ostvarenja jedne ili više usluga preko Centra za socijalni rad, bilo da su u pitanju materijalna primanja ili neki drugi vid pomoći ili podrške.

*„Pa nisam zadovoljna, dušo moja, nisam, osam hiljade i šesto dinara, ceo mesec da se živi s tim... To je malo.“ (Žena, 31-46 godina, Romkinja)*

*„Pa jednom mesečno, oko 15 hiljada dinara... Kako ne znači, inače ne bi imali da preživimo, znači to i dečji dodatak, to nam je da preživimo eto mesec.“ (Žena, 31-45 godina)*

Većina sagovornika/ca navodi kako nisu zadovoljni visinom materijalne nadoknade ili dečjeg dodatka. Ove vrste pomoći obično nisu dovoljno visoke da pokriju sve osnovne potrebe u toku jednog meseca. Samo manji deo sagovornica je zadovoljan bilo kakvim prihodom koji po tom osnovu dobijaju za domaćinstvo, što umnogome zavisi i od individualne situacije u kojoj se sagovornici/ce nalaze.

Deo nadležnosti Centra za socijalni rad se odnosi i na procenu kome je pomoć neohodna, a kome ne i sagovornice najčešće kritikuju taj aspekt rada. Takođe, sve sagovornice starije od 15 godina su istakle da ne postoji jasno objašnjenje ključa po kojem se visina primanja određuje. Netransparentnost rada i odlučivanja je naveći faktor nezadovoljstva sagovornika/ca.

*„Kad sam pisala Beogradu, to pismo da mene odbijaju, sve dokumentaciju da sam samohrana majka, sve kad sam ja to njima poslala, posle nekih bude mesec dana je stigao odgovor i meni i Centru za socijalni rad. Oni su mene pozvali da to nije trebalo tako, kao da ja njih nacrnim u Beogradu, da se to moglo na drugi način. Rekoh, na drugi način nije moglo, godinama dolazim, nikad nisam imala pravo, odbijali ste me, sad imam pravo.“ (Žena, 31-45 godina)*

*„Iskreno nije u redu. Prvo, kaži mi bar razlog zašto ne mogu, e onda posle ako je stvarno tako kao što kažeš onda u redu... Al ako nije pa čekaj prvo, ja sam tebi dao papire znači da sam bolestan, da nemam odakle, da nemam šta i opet nemate pravo... Ono, ne znam šta, stvarno, iskreno, eto. Uglavnom*

*sad ovde mnogi imaju i socijalno i pakete i šta ja znam, a opet idu preko, u inostranstvu idu.” (Žena, Romkinja, 31-46 godina)*

Loša slika koju imaju o institucijama je posledica i nejednakih aršina. Institucije bi trebalo da počivaju na pravednosti i proveri regularnosti dodeljivanja pomoći, prema rečima svih sagovornika/ca starijih od 15 godina. Koruptivnost službi se ističe kao važan faktor nepoverenja u institucije što dalje utiče i na zadovoljstvo organizacijama i pruženim uslugama. Sagovornici/ce smatraju da se često dešava da su osobe koje uspeju da ostvare pravo na pomoć u boljoj materijalnoj situaciji od osoba koje ne ostvare to pravo. Nedostatak mogućnosti da shvate ili procene zašto su odbijeni ili imaju nizak iznos socijalne pomoći je veliki izvor frustracije sagovornika/ca. Iz tih razloga Centar za socijalni rad se doživljava kao telo koje arbitrarno dodeljuje pomoć bez vršenja kontrole kome je pomoć dodeljena.

*“Neka zemlja koja je nevažna, pravi problem da čovek ne može da ostvari (...) To su bre 10.000 socijalne pomoći, to je da kupim detetu patike, gaće i da mu kupim svesku i o čemu se tu radi? Juče su je skinuli sa liste. To je katastrofa! Užas! Puuu, užas brate moj! Razumem da je to što stvara dohodak. Pa ja znam ljude ovde što primaju bre, primaju kućne nege, a sinovi su biznismeni i to kakvi biznismeni. Imaju imovinu, kaku imovinu, imaju traktore, kake traktore imaju sve i još su, voze traktore. I primaju kućne nege, e tako (...). E to me užasava...” (Muškarac, 50-65 godina)*

*„Ja samo hoću da kažem da koliko je nemoguće... Te rodiš jedno dete sa jednim čovekom, ne živiš sa njim u braku, odeš na sud tražiš alimentaciju i sve to, dečiji dodatak, samohrana majka sve to... Drugo dete isto rodiš sa tim čovekom i također dobije: samohrana majka, dečiji dodatak za samohrane, to je puno veća svota nego što dobijam ja koja sam u braku... Rodiš treće sa istim čovekom i tebi i dalje daju kao samohrano, ja ne znam ko je tu glup da li država ili ti roditelji.” (Mlada žena, 20-30 godina)*

Nezadovoljstvo koje se ogleda u rečima sagovornika/ca delimično potiče iz nemogućnosti države da kontroliše sivu ekonomiju. Siva ekonomija je često jedini izvor prihoda ruralnih domaćinstava, te je ukazivanje na ovakve pojave istovremeno i poziv da se stanje kontroliše na terenu, kako bi Centri za socijalni rad imali što ažurniju sliku. Nedovoljna kontrola se ovde posmatra kao nedostatak njihovog interesovanja za korisnice/ke. Kontrola je neophodna ne samo pre odobrenja zahteva, nego i tokom pružanja usluge, iako je potrebno voditi računa

da se kontrola sprovodi na takav način da se ne doživljava kao pretnja, te da se ne razvija dodatno nepoverenje stanovništva prema Centrima za socijalni rad.

U nekoliko slučajeva je navođeno da službenice/ci Centra za socijalni rad na teren izlaze po prijavi, kada saznaju da neko pored socijalnih primanja radi na crno. Sagovornice/ci koji su imali ovakvo iskustvo reaguju strahom (da ne izgube primanja socijalne pomoći) i nerazumevanjem (ponašanje ih podseća na policiju ili inspekciju). Povremeni honorarni poslovi se pokazuju pre kao potreba za preživljavanjem nego kao pokušaj da se „izigra“ sistem, naročito imajući u vidu niska primanja po osnovu socijalne pomoći.

*„Muž mi je bio na gradilištu, dva dana je radio, dva dana je menjao nekog čoveka da bi imao da zaradi za decu (...) Da im da hleba da jedu. Žena iz Centra za socijalni rad je tamo otišla u pratnji njenog, šta je, nije advokat nego pravnik, traže mog muža (...) Čovek [poslodavac] je rekao da ne poznaje tog čoveka, možda je i hteo da ga zove posle ponovo da radi, ali nije smeo, znači nije smeo da ga zove više, zbog njega, zato što se ona tako postavila kao policajac (...)“ (Mlada žena, 20- 30 godina)*

Uočljivo je da ne postoji poverenje između Centara za socijalni rad i njihovih korisnika/ca. Kroz razgovore sa sagovornicama/cima je uočeno da oni imaju potrebu za izgradnjom uzajamnog poverenja. Sagovornice smatraju da bi posete zaposlenih iz Centra za socijalni rad doprinele izgradnji uzajamnog poverenja. Te posete, iako su neophodne u cilju kontrole, trebalo bi da kod korisnika/ca stvore osećaj da socijalni radnik/ca brine za njih i njihovu situaciju.

*„Pa, treba da dolaze češće u obilazak, da popričaju... Ne samo meni nego i svima i deci da nešto pruže, da kao razgovor, više vremena da ih nečim posavetuju, da ih ispitaju, jer meni nekad i treba pažnja. Nema veze koliko ja imam godina i da ovaj tako nešto razgovor, da dođu.(...)“ (Žena, 31-45 godina)*

Veoma sporadično je uočeno i zadovoljstvo kroz isticanje primera dobre prakse Centara za socijalni rad u odnosu sa korisnicima/ama, koje je iznela nekolicina žena.

*„To pola sam ja platila, pola mi socijalno platilo i to sam bila dugo bez struje znači grejala sam vodu da bi kupala decu i veš da perem. (...) Tako da sam struju uspela da priključim. Ja sad mi stiglo da platim i taj priključak isto moram da*

*čekam socijalno da bi ja to platila isto struju. Znači ja ako ne dobijem socijalno i dečije ja ne mogu da platim ništa, to mi je sve.” (Žena, 31-45 godina)*

*„A ovako odem u Centar za socijalni rad tražim trenutnu pomoć. (...) Ja nisam imala tad da kupim pare, taj Sinacilin nisam imala pare i oni su došli i kažu: “Evo vam, evo vam idite kupite” (...) Stvarno kad treba oni stvarno meni pomognu. Ne mogu šta da kažem.” (Mlada žena, 20-30 godina)*

Centri za socijalni rad u kojima zaposleni pokazuju razumevanje i predusretljivost za probleme korisnika/ca i reaguju pravovremeno i efikasno rešavajući te probleme, pominju se kao pozitivni primeri. Zadovoljstvo socijalnim radnikom/com će uglavnom zavisiti od njegove/njene osetljivosti i razumevanja sa kojom se posvećuje korisnici/ku Centra.

#### *Zadovoljstvo uslugama Crvenog krsta*

Velika većina sagovornika/ca često nisu svesni da li određena usluga koju dobijaju dolazi od Centra za socijalni rad ili Crvenog krsta zbog saradnje u kojoj ove dve ustanove nastupaju zajednički. Ipak, rad Crvenog krsta kao službe pomoći ima mnogo pozitivniju percepciju od strane sagovornika/ka nego što je to slučaj sa Centrom za socijalni rad.

Crveni krst u Staroj Pazovi organizuje druženja za ljude i decu koji su suočeni sa problemom materijalnog siromaštva, što ostavlja pozitivnu sliku o ovoj ustanovi. Ovakve aktivnosti navode materijalno deprivirane osobe iz lokalne zajednice da se uključe i pridruže različitim aktivnostima. One podstiču druženje, zajedničko provođenje slobodnog vremena, a takve aktivnosti su veoma važne i za protok informacija. S druge strane, problem može biti u tome što u ovakvim organizovanim aktivnostima učestvuju samo osobe koje su korisnici/e pomoći Crvenog krsta što podstiče izvesnu getoizaciju. Pored socijalizacije, Crveni krst generalno pomaže i davanjima u naturi (hrani, odeći, obući, školskom priboru itd).

Paketi pomoći koji se dobijaju od Crvenog krsta u vidu odeće, sirovih prehrambenih namirnica, higijenskih preparata za kuću i ličnu higijenu, pelena za bebe i odrasle, uvek su dobrodošli. Ipak, većina korisnica smatra da se paketi sa higijenskim sredstvima ne dobijaju dovoljno često. Budući da su izdvajanja iz kućnog budžeta za higijenska sredstva opterećujuća, sagovornice često prave izbor između kupovine hrane ili kućne hemije, tj. sredstava lične higijene.



*„Mama na primer pre uzela pelene za njega, pošto mu i stavljamo pelene, podizala, međutim vremenom su oni to, i to ukinuli čak. (...) Primer, šta ja znam, po osobi možda ide 10l ulja, 10l kila šećera i tako, mislim već šta daju, pasulja i tako to. Izlaze ljudima u susret i to isto može, (...)“ (Žena, 31-45 godina, Srbija)*

Sporadično je navođeno da nije jasan princip podele, odnosno ostvarivanja prava na pakete sa hranom. Takođe se u nekoliko slučajeva govorilo o smanjivanju vrste i obima pomoći (ukidanje pelena za odrasle).

Aktivnosti Crvenog krsta u saradnji sa mesnim zajednicama su krajnje pozitivno prihvaćene od strane većine sagovornica/ka. Posebno ističu akcije donacija u naturi, poput garderobe, u kojima učestvuju i same sagovornice, poklanjajući odeću koju više ne mogu da nose ili koju su one ili članovi/ice domaćinstva „prerasli“, posebno za decu. Uočljivo je da sagovornice rado učestvuju u ovakvim akcijama, prevashodno zato što uviđaju njihovu važnost na ličnom primeru (i same dobijaju pakete odeće), a potom i zato što im daje osećaj da barem na neki način doprinose i pomažu osobama koje su u sličnoj ili težoj situaciji od njih (dalje doniranje odeće).

*„Čak ja sakupim od ćerkice stvari koje njoj, preraste, prerasla i onda dajem tako ljudima koje znam. (...) Pa čula sam da je od pre 2-3 meseca krenulo nešto kao sakupljanje garderobe baš za takvu decu. Znači ono ko ima on donese u opštini kod nas i onda se to posle deli. Al do sad nije bilo toga.“ (Žena, 31-45 godina)*

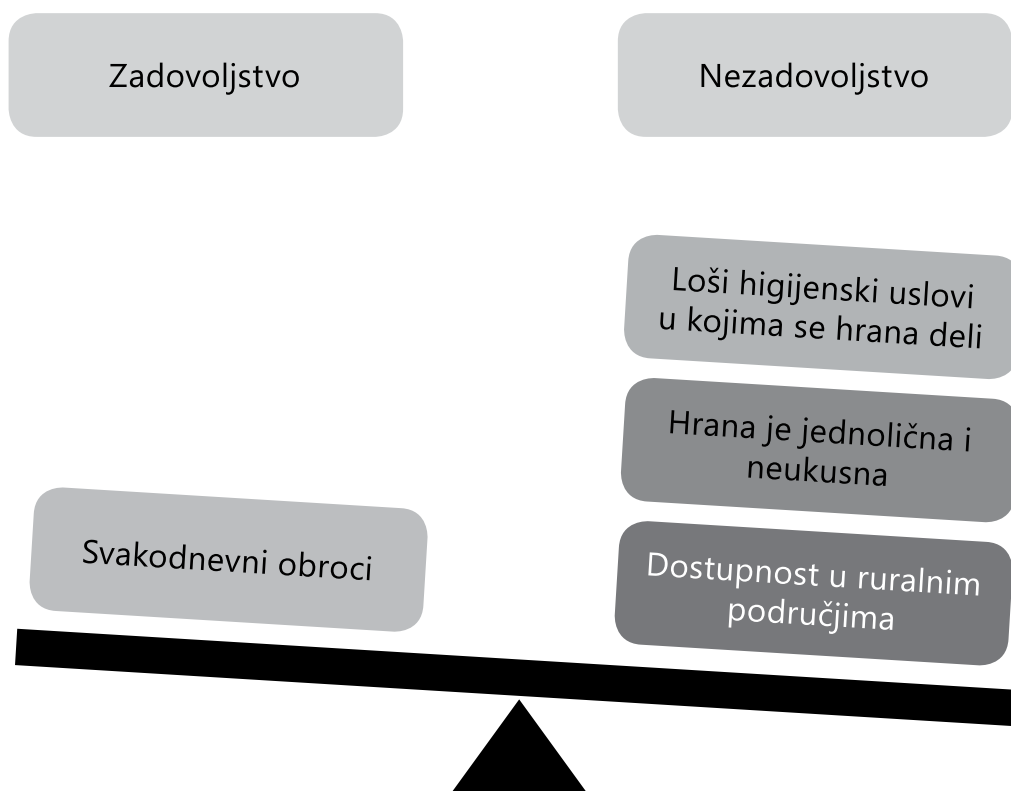
Međutim, iako se primećuje da kod odraslih osoba ovakve donacije imaju pozitivan efekat, kod dece je situacija drugačija. Ukoliko je akcija organizovana lokalno i prikupljena odeća se dodeljuje takođe lokalno, to može biti razlog da deca čiju su odeću roditelji poklonili ismevaju i ogovaraju siromašnu decu koja su odeću primili. Ovakvo ponašanje može imati loše efekte po decu koja su ismevana, što uočavaju i devojčice sa kojima su razgovori vođeni.

#### *Zadovoljstvo Narodnim kuhinjama*

Pored Centara za socijalni rad i Crvenog krsta, materijalna davanja još mogu da dolaze i od Narodne kuhinje. Važno je napomenuti da se Narodna kuhinja skoro uvek shvata kao usluga koju dodeljuje Crveni krst ili Centar za socijalni rad. Ova usluga ima pozitivan prijem, jer omogućava da sagovornice/ci imaju barem jedan siguran obrok dnevno. Ipak, uočava se i nezadovoljstvo koje potiče od konkretnih

problema sa kojima se korisnici/e suočavaju. Razlog ovome je sistemska povezanost prava na primanje socijalne pomoći i obroka u Narodnoj kuhinji.

Činjenica da se dobija jedan kuvani obrok dnevno i da je kućni budžet barem delimično oslobođen troškova pripremanja hrane/obroka pruža dozu stabilnosti i sigurnosti kod sagovornica.



Iako je generalno posmatrana kao pozitivna vrsta pomoći, primanja iz Narodne kuhinje nisu uvek prihvaćena sa zadovoljstvom. Problemi koji se najčešće javljaju su:

– **Nedostatak prostora i loši higijenski uslovi u kojima se hrana deli**

*„Teraju nas da idem da uzimamo hranu pored kante, rekla sam im, otvorila sam kofice, ovo da idete vi vašoj deci da dajete, ovo ni svinja neće da jede.... Mada ja to neću da uzimam, jer to moja deca neće da jedu, ja ne mogu nešto da uzmem što su splačine. Niti stavlja rukavice, niti ima kapu, znači higijena nula, iz garaže mi daju, niti ima česma da se operu ruke pa kad uzme hleb da ti da ko čoveku. (...) Pa ti vidi na plus pedeset u dvanaest sati kad daju hranu, pa idi pa uzmi hranu“ (Mlada žena, 20-30 godina)*

*“Tu je Penzionerski dom i one su nas... Te penzionerke dotične su nas izbacile odatle, i onda se deli hrana napolju. Idu kućici, auta prolaze, to je sve tako nazaštićeno, na jednom stolu ispred tog Doma. Tako da je baš, baš onako, baš ponizno, zaista. Mi smo celu ovu zimu napolju čekali.(...)” (Žena, 50-65 godina)*

Loši higijenski uslovi su u vezi sa problemom nedostatka prostora u kojem bi se hrana delila, pa se ceo proces odvija na ulici. Ovde se uočava nerazumevanje, ali i odbojnost lokalne zajednice prema siromašnim osobama u neposrednom okruženju. Narodna kuhinja povremeno dobije dozvolu da hranu deli u nekom od lokalnih mesta koji su namenjeni društveno–kulturnim okupljanjima u lokalnoj zajednici (Dom penzionera). Ipak, o uzimanju hrane na ulici govori većina sagovornika/ca koji koriste ove usluge. Dodela hrane se odvija u neadekvatnim higijenskim uslovima (ne postoje vitrine, frižideri i slična oprema koja garantuje da se hrana neće pokvariti na visokim temperaturama). Korisnici/ce su prisiljeni da čekaju napolju svoja sledovanja, što može uticati na pogoršanje zdravstvenog stanja sagovornica/ka. Pored ugrožavanja zdravlja, kod sagovornica deljenje hrane na ulici izaziva osećanje poniženosti dok čekaju/preuzimaju svoje dnevne porcije. Iako su svesne svoje pozicije kao siromašnih članova zajednice, osećanje ličnog dostojanstva je ozbiljno ugroženo u ovakvim situacijama.

#### **– Loš kvalitet i ukus hrane koja se deli u Narodnoj kuhinji**

*„Redovno, jeste, ali je nema nikakav ukus, znači stvarno bljutav je ukus, nemaju ono da skuvaju ljudski za ljude nego više da izvineš kao za stoku. Znači sve izmešaju, ne znaš ni šta jedeš, nije nikakvo. Deca to moja slabo ko voli i da jede ili je jako začinjeno ili je znači nikako nema ukusa. Evo ja sad mogu da ti pokažem, to je nikakav ukus. Kako drugi jedu, ja ne znam, evo mi isto slabo to jedemo. Više budemo gladni pored te kuvanje, nego što donose, al šta ćeš moram kad nemam drugo šta.” (Žena, 31-45 godina)*

Nekolicina sagovornica se žali na ukus hrane koja se dobija u Narodnoj kuhinji, navodeći da je hrana bezukusna i jednolična. Među sagovornicama koje su iznele ovu tvrdnju, najviše je majki koje pored obroka iz Narodne kuhinje same spremaju obroke za decu jer smatraju da je deci neophodna raznovrsnija hrana ili barem hrana koja ima privlačniji ukus (posebno za malu decu). Sagovornice navode kako su zbog lošeg kvaliteta hrane pokušale da odustanu od usluge Narodne kuhinje, ali su se suočile sa preprekom koju je pred njih postavio Centar

za socijalni rad. Sagovornice ističu da su, prema zakonu, korisnici materijalne finansijske pomoći koji imaju pravo na hranu iz Narodne kuhinje dužni da poštuju dva pravila.

Prvo pravilo je da ne smeju da preskoče tri dana za redom u uzimanju obroka inače se automatski skidaju sa spiska primalaca usluge. Sagovornice ne mogu sa sigurnošću da kažu da li je ova odluka došla od Centra za socijalni rad ili od Narodne kuhinje, ali veoma jasno izražavaju nezadovoljstvo ovakvim uslovljavanjem. U slučaju bolesti, ako korisnik/ca živi sam/a i dalje je prinuđen/a da se pojavi i preuzme obrok, čak iako time dodatno ugrožava već narušeno zdravlje. Ova odluka pogađa i samohrane majke sa malom decom ili roditelje dece sa smetnjama/izazovima u razvoju. Roditelji su prinuđeni da decu vode sa sobom ukoliko nemaju mogućnost da ih nekome ostave na čuvanje, a već smo naveli uslove pod kojima se čeka na sledovanje hrane.

Drugo pravilo su navele dve sagovornice koje tvrde da ukoliko budu skinute sa spiska Narodne kuhinje, jednom kada im je usluga zakonski dodeljena, ili pokušaju da od usluge odustanu, mogu da izgube pravo i na ostala primanja koja dobijaju od Centra za socijalni rad. Poruka koju šalje ovakvo uslovljavanje u kombinaciji sa lošim kvalitetom hrane, razlog je za nezadovoljstvo uslugom primanja obroka iz Narodne kuhinje.

*„Ima i konzerve i to sve, ima sve, ja kažem i tu narodnu kuhinju što daju, da mi daju brašno, da mi daju prinač, šta ja znam, pa da idem da uzmem i sama ću da napravim (...)“ (Mlada žena, 20-30 godina)*

*„Ranije su davali zejtin ili šećer, ma sve živo su davali i to sve.(...) Pa bilo bogami jedno tri četiri godine tako, od devedeset osme pa jedno tri četiri godine sve dok nisu ovo kuvanje doneli. Kako su ovo kuvanje to je sve otišlo ni na šta (...)“ (Žena, 31-45 godina)*

Više sagovornica kao rešenje predlažu da Narodna kuhinja deli sirove namirnice na mesečnom nivou. Tako dobijene namirnice bi mogle ne samo da reše problem nekusne hrane koja se dobija iz Narodne kuhinje, već i da obezbede obrok za više članova/ica domaćinstva, imajući u vidu da nemaju svi pravo na obroke Narodne kuhinje. Postoje i sagovornici koji koriste usluge crkvene narodne kuhinje za koju nije potrebno formalno rešenje o primanju pomoći.

*„Upiše ti ime i prezime... Prvi put, drugi put i posle tebe poznaje te, navikne, i ti dolaziš redovno. Sedneš, jedeš i nemaš nikakvih problema, svejedno (...)”*  
(Muškarac, 50-65 godina)

Ipak, ne sme se izgubiti iz vida da ovaj sagovornik radi usluga narodne kuhinje svakodnevno putuje iz ruralne oblasti u kojoj živi do grada u kojem se nalazi crkvena narodna kuhinja. Stoga je pristup ovim narodnim kuhinjama izuzetno ograničen za ruralno stanovništvo i u opštinama gde crkvena kuhinja postoji.

#### *Zadovoljstvo modelima brige o nezbrinutoj deci*

Poseban aspekt pružanja usluga koji se javio u istraživanju se odnosi na hraniteljstvo, imajući u vidu da je nekoliko devojčica – sagovornica smešteno u hraniteljskim porodicama, a da su dve starije sagovornice potekle iz hraniteljskih porodica. Devojčice sa kojima smo razgovarali, a koje su u sistemu hraniteljskih porodica, izražavaju zadovoljstvo uslovima i ophođenjem koje imaju u tim porodicama. Hranitelji mogu da budu i rođaci/ke ili članovi/ice porodice koji imaju bolje uslove za život. Kod smeštanja dece u hraniteljske porodice važno je ne odvajati braću i sestre.

*„Pa zato što je moj tata, otac bio u hraniteljskoj porodici i onda smo se mi odlučili da isto uzmemo dete... (...) Imali smo i devojčicu koja je otišla na usvajanje... I baš teško smo se navikli kada je ona otišla. (...) Od moje drugarice majka, blizu je isto ovde do nas, i ona je isto razmišljala da uzme dete na hraniteljstvo, ali kada je videla da je naša Anđela<sup>37</sup> otišla tako brzo, predomislila se.”* (Devojčica, 11-14 godina)

*„Ima ljudi koji uzmu dete radi interesa. U to vreme kad su mene uzeli, uzeli su radi interesa, jer nisu... Imali su svoja dva sina... Ona mene nije gledala što me voli, nego radi para. (...)”* (Žena, 31-45 godina)

*„Pa na primer to što dolaze češće dete da vide. Nije kao što je kod mog tate bilo, retko su dolazili i tako, da vide kako je dete, kako je u novoj porodici, kako se prilagodilo i tako (...)”* (Devojčica, 11-14 godina)

Osobe koje i same potiču iz hraniteljskih porodica čak i kada imaju svoju decu lakše će se odlučiti da i sami uđu u sistem hraniteljskih porodica. Ipak, iako usluga

---

37 Radi anonimizacije podataka ime je zamenjeno jednim od najčešćih ženskih imena prema podacima Statističkog Zavoda Srbije.

hraniteljstva donosi materijalnu nadoknadu sa sobom nosi i visoku emocionalnu cenu kasnijeg odvajanja od deteta koje je na privremenoj brizi. Sagovornice/ci koji su bili u sistemu hraniteljskih porodica naglašavaju da je nadzor usluge mnogo bolji danas nego što je njihovo ranije iskustvo, što se ističe kao pozitivan element.

Međutim, postoje i deca koja nisu smeštena u hraniteljske porodice, već bivaju/ostaju smeštena i u domove za napuštenu i nezbrinutu decu. U ovim objektima je situacija prema rečima jedne sagovornice sa takvim iskustvom daleko nepovoljnija.

*„Pa tuku [deca] te ako im nešto ne pomogneš ako ih nešto ne poslušáš uzmu da te biju. Hteli su da me siluju u domu iskreno da ti kažem, nego su me spasiu tu drug moj. (...) Ja sam pobegla zato što nisam htela da me neko dira (...) Kaznili su ga, nije primao jedan mesec džeparac i to je to. Ja sam rekla ja idem ako on ostaje i samo sam tako pobegla po svog muža, ja ne bi se još udala, ja sam htela da završim školu za pekara, da budem pekarka, da si otvorim svoju radnju, to mi je želja bila nekada” (Mlada žena, 15-19 godina)*

Vršnjačko nasilje i loši uslovi života u domovima za nezbrinutu decu dovode do mnogih neželjenih pojava. Blage kazne koje se dobijaju čak i za teže i ozbiljnije prestupničko ponašanje, kao i utisak sagovornice da je njena bezbednost ugrožena ukazuju na sistemski problem. Sagovornica koja je maloletna majka i živi u stanju materijalne depriviranosti dok joj je nevenčani partner na odsluženju zatvorske kazne svakako za svoju situaciju krivi i nedostatak zaštite u sistemu Doma za nezbrinutu decu.

## **ZAKLJUČAK**

Nalazi kvalitativnog istraživanja u ruralnim područjima pokazuju da je stepen informisanosti o dostupnosti i uslovima pod kojima se mogu ostvariti prava na socijalne usluge nizak. Takođe, postoji evidentno nezadovoljstvo postojećim uslugama među osobama koje te usluge koriste. Dodatno, postoji veliko nezadovoljstvo među sagovornicima/ama koji nisu uspeli da uđu u sistem korisnika/ca socijalne zaštite. Razlozi nezadovoljstva su brojni i odnose se kako na samu proceduru dobijanja pomoći, tako i na uslove i aspekte same pomoći.

Aktivnosti Crvenog krsta su najbolje ocenjene, jer omogućavaju ne samo opipljivu pomoć, već doprinose i socijalizaciji korisnika/ca. Usluge Narodne kuhinje se doživljavaju kao neophodne, ali i kao nužno zlo, s obzirom da je iznet niz zamerki

na način funkcionisanja kuhinja. Od ostalih pominjanih usluga socijalne zaštite, gaji se pozitivan stav prema ustanovi hraniteljstva, naročito iz vizure korisnika/ca domova za nezbrinutu decu koji imaju loša iskustva sa ovim vidom usluge. Centri za socijalni rad se doživljavaju kao čvorišta svih usluga i kao početak i kraj svih mogućnosti za dobijanje bilo koje od navedenih usluga socijalne zaštite. Utoliko što je njihov značaj izuzetno visok u očima sagovornika/ca, važno je istaći i visok stepen nezadovoljstva saradnjom sa zaposlenima u centrima, kao i transparentnosti koju bi trebalo da imaju ove ustanove.

## **LITERATURA:**

\Analiza usluga socijalne zaštite za decu na lokalnom nivou (2012), Novi Sad: Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu.

Bogdanov N., Tomanović S., Cvejić S., Babović M., Vuković O. (2011) *Pristup žena i dece uslugama u ruralnim oblastima Srbije i predlog mera za unapređenje stanja*, Beograd: UNICEF.

Kovačević M, Pavlović K, Šutić V. (2015), *Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji*, Beograd: Republički zavod za statistiku.

Ognjanović M., Ivanović S. (2013) *Servisi podrške za osobe sa invaliditetom u lokalnoj zajednici: Istraživanje u Beogradu, Leskovcu, Kikindi, Požarevcu i Užicu*, Beograd: Forum mladih sa invaliditetom.

Veljković L., Ivanović S. (2011) „Stanovanje uz podršku za mlade koji se osamostaljuju - ispitivanje zadovoljstva korisnika usluge“, *Socijalna misao*, vol. 18, br. 1, str. 47-62.

Pavić Zentner V. (2016) poglavlja u ovoj publikaciji o pružaocima usluga.