

Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.

Delovodni broj: DUGA – GIZ/COVID19 – 2.3-1,2 / 21

Datum: 18. oktobar, 2021.

Mesto: online

Predmet: Istraživanje – analiza rada NVO/OCD-a organizacija koje su radile sa korisnicima tokom pandemije¹

Fokus grupa: sprovedena je online fokus grupa u trajanju od sat vremena, 25. avgusta, 2021., kao prvi korak u istraživanju. Sledi spisak učesnika/ca:

Ime i prezime	Organizacija	E-mejl
1. Sandra Rangelov	Crveni krst Mionica	mionica@redcross.org.rs
2. Jelena Petrić	Udruženje "Zora", Krupanj	5ricjelena@gmail.com
3. Kristina Dragišić	Caritas "Sv. Anastazija" Sremska Mitrovica	zemankristina@gmail.com
4. Đurđica Mijanović	Centar za socijalni rad Šid	centarsid@gmail.com
5. Miloš Perić	Asocijacija Duga Šabac	milos.peric@asocijacijaduga.org.rs
6. Lida Šoljanin	Inkluzivni tim Sjenica	lidasholjanin@gmail.com

¹Facilitiranje fokus grupe, kreiranje metodologije, pitanja i sprovođenje istraživanja je radila Jelena Zulević

Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.

 7. Dragana Dučić <i>(isključena kamera)</i>	Međuopštinska organizacija Saveza slepih Srbije Užice	draganaducicue@gmail.com
---	--	--

Tokom sastanka je bilo prijavljeno 9 učesnika, ali dvoje je bilo potpuno neaktivno zbog tehničkih problema.

Neki od aktivnih učesnika nisu imali uključenu kameru, zbog čega se ne vide na video snimku. Kako je, uz saglasnost učesnika, sesija snimljena za potrebe beleženja odgovora, ovde prilažemo slike prisutnih učesnika (opcija Zoom aplikacije za prikaz govornika u velikom prozoru).

Uvod

Istraživanje „Analiza rada NVO/OCD-a koje su radile sa korisnicima tokom pandemije“ sprovedeno je u nekoliko faza od avgusta do oktobra 2021. godine. Učestvovalo je 24 organizacije civilnog društva i jedan CSR, koji su radili direktno sa korisnicima/cama na teritorijama okrivenim projektom.

U prvoj fazi je organizovana online fokus grupa, na kojoj je učestvalo 7 organizacija (u avgustu). Sastanak je trajao 1h. Kao vodič su služila pitanja (u prilogu 1), a razgovor je usmeravan u pravcu dolaženja do što različitijih izazova i kreativnih rešenja koja su organizacije koristile tokom aktuelne pandemije. **Cilj je bio da se na osnovu dobijenih odgovora osmisli strukturisani upitnik, kojim će biti obuhvaćena iskustva organizacija sa različitim ciljnim grupama korisnika i načinima rada, kako bi se prikupili odgovori od većeg broja organizacija.** Kreiran je upitnik od 18 pitanja koji je sadržao pitanja otvorenog tipa, višestrukog izbora i Likertove skale 1-5.

Upitnik je, u online obliku, prosleđen organizacijama na popunjavanje tokom septembra 2021 i 19 organizacija ga je popunilo:

1. Udruženje Užički centar za ljudska prava i demokratiju
2. Ženski centar Užice

Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.

3. Udruženje "BaziMili"
4. Udruženje "Roditelj"-Užice
5. Klub žena Jefimija
6. Crveni krst Ruma
7. Crveni krst Priboj
8. Crveni krst Sremska Mitrovica
9. Inicijativa za Plandište
10. Društvo za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim osobama opštine Šid
11. Asocijacija DUGA
12. Crveni krst Prijepolje
13. Caritas Sv. Anastazija Sremska Mitrovica
14. Udruženje za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim osobama, Priboj
15. Crveni krst Pećinci
16. ŠOSO "Radivoj Popović" - pružalac usluge Lični pratilac deteta
17. Savetovalište za žene obolele od raka dojke 'Jefimija'
18. Omladinski centar CK13
19. Udruženje žena sela Potpeća

Rezultati

Ciljne grupe sa kojima organizacije najčešće rade su: socijalno ugrožene kategorije stanovništva (sva lica u stanju socijalne potrebe, samohrani roditelji, porodice bez primanja i one sa više dece, starija samačka domaćinstva, lica na evidenciji CSR-a itd.), OSI (osobe sa invaliditetom i njihove proodice), deca (deca i mladi uopšte, mladi u sukobu sa zakonom, kao i deca i mladi sa invaliditetom, sa autizmom, sa smetnjama u razvoju), žene (iz seoske sredine, sa dijagnozom raka dojke, trudnice i porodilje), osobe starije dobi (staračka domaćinstva, penzioneri sa najnižim primanjima itd.). Ostale kategorije ciljnih grupa korisnika sa kojima pojedine organizacije rade su: predstavnici lokalnih samouprava, institucija, biznis sektor (Udruženje Užički centar za ljudska prava i demokratiju), LGBTI populacija, Romi, osobe koje žive sa HIV/om, osobe koje žive ili rade na ulici, osobe koje koriste PAS, osobe koje se bave seksualnim radom i osobe (Asocijacija Duga) i umetnici (Omladinski centar CK13).

Tokom pandemije, međutim, došlo je do šireg obuhvata korisnika/ca. Naime, zbog novonastalih okolnosti, javila se potreba za uključivanjem korisnika/ca sa kojima organizacije ranije nisu radile. To su bili: lica preko 65 godina kojima je bilo zabranjeno kretanje, udaljena seoska staračka domaćinstva, lica koja zahtevaju palijativnu negu, osobe koje su zbog pandemije izgubile posao, osobe koje rade sezonske poslove, uobičajene grupe korisnik/ca, ali van teritorije opštine na kojoj se uobičajeno pružaju usluge, roditelji korisnika/ca (za organizacije koje uglavnom rade sa decom).

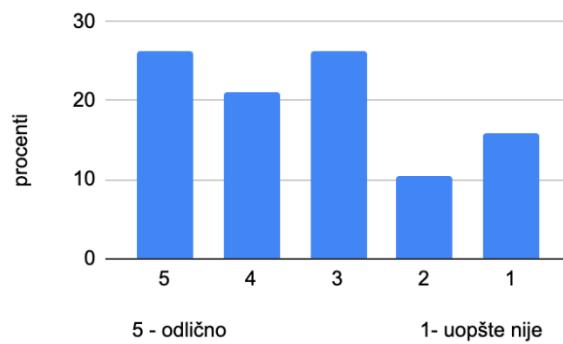
Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.

Pandemija je dovela do mnoštva novih problema koji su pogodili većinu stanovništva: strah od bolesti, ograničenje kretanja, nestrukturisano vreme i osiromašen socijalni život, a pojačana socijalna izolacija i osećaj usamljenosti su naročito pogodili grupe stanovnika koji su već živeli izolovanije (npr. osobe sa invaliditetom, starije osobe i sl.). **Problemi su naročito bili izraženi za osobe kojima su bili potrebni bolničko lečenja i tretmani od drugih bolesti,** vraćane su iz bolnica koje su prešle u kovid-sistem i prepustene palijativnoj nezi kod kuće, bez sistemske podrške. Pandemija je dodatno pogodila mnoge koji su i pre toga bili materijalno ugroženi - porodice i pojedince koji su ostali bez sredstava za život, zbog gubitka posla. **Mnoge organizacije su tako imale veliki broj novih korisnika/ca za pakete hrane i higijenskih sredstava,** jer su kako navode „ljudi sa ivice siromaštva gurnuti u ekstremno siromaštvo“. Za mnoge korisnike je bilo otežano dolaženje u kontakt sa organizacijama, a naročito su ugroženi bili oni koji su bili „nevidljivi za sistem“ – nisu bili korisnici pomoći u CSR-ima, te su ostali izvan svih sistemski organizovanih mera podrške. **Kao poseban izazov gotovo sve organizacije navode frustraciju korisnika/ca nastalu kao proizvod kontradiktornih infomacija koje su dobijali o COVID-u i vakcinama.**

Kada su u pitanju prilagođavanja koja su sprovođena zbog jedinstvenih izazova sa kojima su se korisnici suočili u novonastaloj situaciji, **najčešće je to bilo traženje rešenja zbog nemogućnosti da se aktivnosti sprovode u direktnom kontaktu** sa njima, kao ranije. Zbog toga je većina organizacija deo aktivnosti prebacila na telefonske i online sastanke (sastankci timova, psihosocijalna podrška korisnicima/cama), prilagodila (radionice na otvorenom) i prešla na neki oblik terenskog rada (obilaženje korisnika u kućama).

Kada je u pitanju pripremljenost organizacije za rad u uslovima pandemije, odgovori su sledeći:

*Grafik 1:
U kojoj meri je vaša organizacija bila pripremljena za rad u uslovima pandemije?*



Iz gornjeg grafika se može videti da najveći broj organizacija smatra da je bio dobro do odlično pripremljen za rad u uslovima pandemije, dok manji broj izveštava da nije bio pripremljen.

**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**

Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.

Na pitanje o tome šta su im bili najveći izazovi u radu, organizacije daju sledeće odgovore:

Grafik 2: Šta su bili najveći izazovi u radu na početku pandemije?

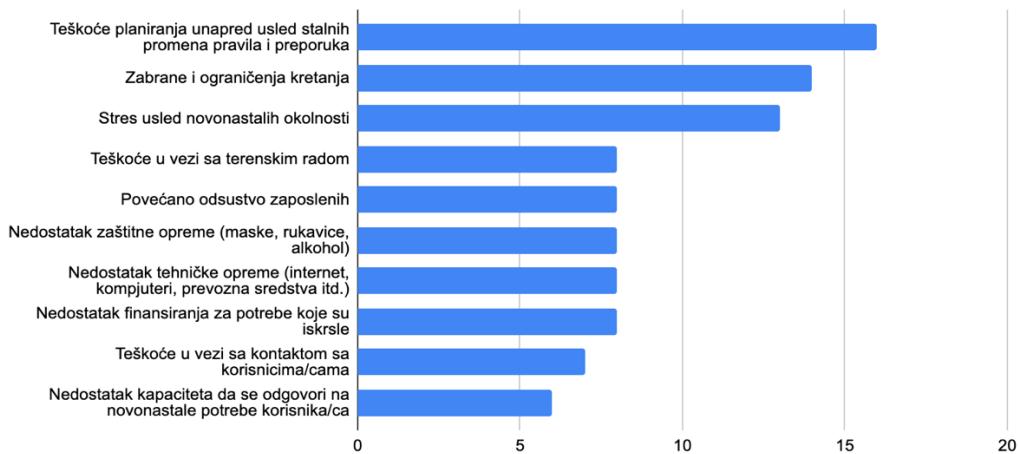


Tabela 1: Najveći izazovi u radu organizacija na početku pandemije

	Broj	Procenat
Teškoće planiranja unapred usled stalnih promena pravila i preporuka	16	84.20%
Zabrane i ograničenja kretanja	14	73.70%
Stres usled novonastalih okolnosti	13	68.40%
Teškoće u vezi sa terenskim radom	8	42.10%
Povećano odsustvo zaposlenih	8	42.10%
Nedostatak zaštitne opreme (maske, rukavice, alkohol)	8	42.10%
Nedostatak tehničke opreme (internet, kompjuteri, prevozna sredstva itd.)	8	42.10%
Nedostatak finansiranja za potrebe koje su iskrsele	8	42.10%
Teškoće u vezi sa kontaktom sa korisnicima/cama	7	36.80%
Nedostatak kapaciteta da se odgovori na novonastale potrebe korisnika/ca	6	31.60%

Većina organizacija je kao najveće prepreke na početku obeležila teškoće planiranja usled stalnih promena pravila i preporuka, zabrane i ograničenja kretanja, kao i stres usled novonastalih okolnosti. Iako su se suočili sa povećanim odsustvom zaposlenih, nedostatkom zaštitne i tehničke opreme, najveći broj organizacija nije imao smanjene kapacitete da odgovori na novonastale potrebe korisnika/ca.

Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.

Velika prednost organizacija civilnog društva i nevladinog sektora, u odnosu na veće institucije, jeste direktni kontakt sa korisnicima i mogućnost da se brže reorganizuju u slučaju potrebe, što se pokazalo izrazito korisnim tokom pandemije.

Suočeni sa novim izazovima i potrebama korisnika/ca, organizacije su isprobavale i nalazile kreativna rešenja. **Najuspešnijim su se pokazala drugačija organizacija rada zaposlenih** (rad od kuće, smanjeni broj zaposlenih u kancelarijama, online sastanci, 24h dežurstva, organizacija volontera/ki) **i rada sa korisnicima** (telefonska i online podrška za korisnike/ce, terenski rad, uputstva za poboljšano strukturisanje vremena), **kao i povećano korišćenje online resursa** (vebinari, dodatne edukacije i sl.) kako za zaposlene tako i za korisnike/ce.

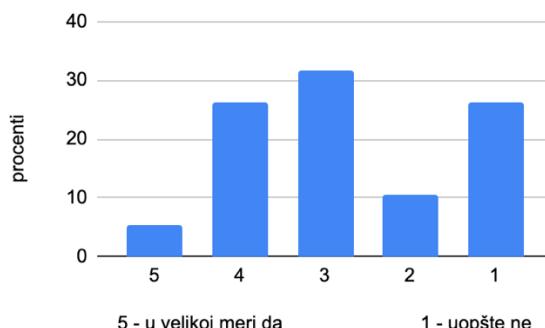
Važno je napomenuti da su mnoge organizacije prilagođavale rad ekstremno teškim uslovima. Tako je, na primer, naveden primer jedne čija dva korisnika (osobe sa mentalnim smetnjama) su izgubile oba roditelja, zbog čega je organizacija organizovala svakodnevno odnošenje obroka, lekova i obilaženje korisnika, do uspostavljanja kontakta sa rođacima, ali i prisustva na sahranama, kao važnog ljudskog faktora u kriznim situacijama (Caritas Sv. Anastazija Sremska Mitrovica).

Pored rešenja koja su se pokazala uspešnim, izrazito je važno pomenuti i ona koja nisu bila uspešna, kako bi se lakše nalazila rešenja u budućim kriznim situacijama. Tako organizacije navode da su korisnici/ce bili pod stresom te ih je bilo teško motivisati za učešće u bilo kakvim aktivnostima, nedostatak opreme, nepoznavanje tehnologije i tehničke probleme za organizovanje online aktivnosti kao i nedostatak prevoznih sredstava i druge opreme potrebne za terenski rad.

Kada su u pitanu izvori finansiranja, odgovori organizacija sugeriju da su im iskustva raznolika. Otprilike trećina navodi da su imali dosta problema (da su im izvori finansiranja bili ugroženi), trećina je imala umerenih problema dok trećina nije imala značajnijih problema sa finansiranjem (izvori finansiranja im nisu bili ugroženi).

Grafik 3:

Da li su vam, više nego inače, bili ugroženi izvori finansiranja na početku pandemije?

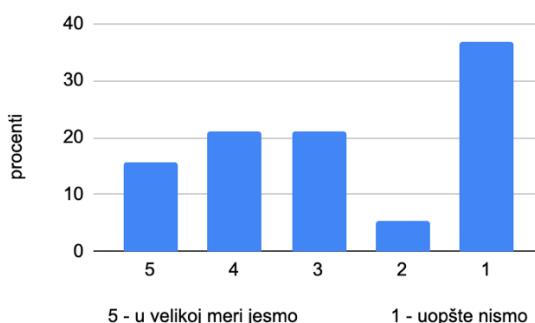


**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**

Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.

Na pitanje o tome da li su imali dovoljno zaštitne opreme za rad, na početku, organizacije daju sledeće odgovore:

*Grafik 4:
Da li ste imali dovoljno zaštitne opreme za rad, na početku pandemije?*



Neke organizacije navode da su na početku imale veliki problem u nabavci skupe zaštitne opreme, neke su je dobijale iz lokalnih kriznih štabova i institucija sa kojima sarađuju, neke od donatora, a mnoge su se organizovale i šile zaštitne maske za zaposlene i korisnike/ce te donirali drugim organizacijama i institucijama. **Veliki broj organizacija uključenih u istraživanje nije (uopšte) imao zaštitnu opremu.**

Na pitanje šta su bili **najveći izazovi za organizacije**, tokom čitavog trajanja pandemije, odgovori najčešće obuhvataju: **neizvesnost i strah od razboljevanja, odsustvo zaposlenih, volontera/ki i saradnika/ca (bolovanja, izolacije), duže radno vreme, povećan broj korisnika/ca, kao i nedostatak opreme i tehničkih kapaciteta da se odgovori sve potrebe korisnika/ca.** Jedna organizacija se suočila sa **specifičnim izazovima** (Crveni krst Priboj). Naime, opština Priboj se prostire preko granice (između Srbije i BiH), a oko dve trećine građana mora preći četiri granična punkta – dva u Srbiji, dva u BiH, da bi došli do centra grada ili na posao, ukoliko se koriste postojeći putevi.² CK Priboj tako navodi da **je u jednom trenutku veliki broj ljudi bio u izolaciji zbog prelaska graničkog prelaza.** Stoga su koristili alternativne šumske puteve da dođu do korisnika, što je značajno otežalo njihov rad.

²<https://www.slobodnaevropa.org/a/korona-uvac-granica-bih-srbija-sjeverin/30574524.html>

Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.

Kao primere inovativnih i dobrih praksi, organizacije su navele:

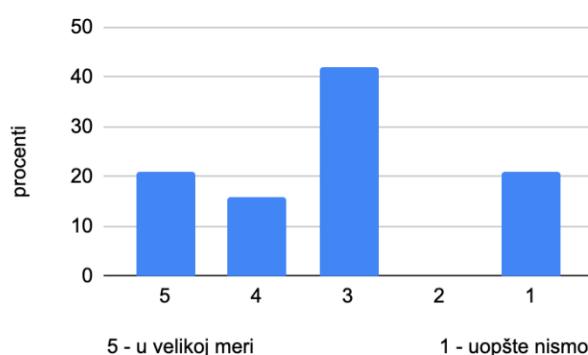
- Osnovana kuhinja solidarnosti za najugroženije delove stanovništva
- Informisanje o vakcinaciji
- Štampanje informativnih materijala i njihovo deljenje na terenu (uz detaljna pojašnjenja značenja sadržaja, kao i prateće fotografije, te brojeve telefona relevantnih institucija i organizacija) koji su prilagođeni i korisnicima koji nisu pismeni.
- Uspostavljanje saradnje na lokalnu (sa CSR-ima, domovima zdravlja, drugim NVO, MUP-om, Šumskom upravom, lokalnim samoupravama, mesnim zajednicama, lokalnim kriznim štabovima, Crvenim krstom, verskim zajednicama itd.)
- Organizacija dnevnog boravka za decu sa smetnjama u razvoju, čiji roditelji su morali da rade, uz poštovanje epidemioloških preporuka
- Usluge pomoći u kući za različite grupe korisnika/ca
- Razvoj mobilnih timova i terenskog rada
- Usluga palijativnog zbrinjavanja u kućama korisnika/ca
- Unapređenje ličnih i profesionalnih veština i kapaciteta zahvaljujući online seminarima i saradnji sa drugim organizacijama iz zemlje i inostranstva
- Prepoznavanje potrebe za uključivanjem korisnika/ca koji nemaju stalna primanja, a nisu povezani sa sistemom socijalne zaštite i razvoj usluga za njih

Većina organizacija ima afirmativan stav i razume važnost promocije vakcinacije, a svega jedna navodi sumnju u stav da NVO-i treba da promovišu vakcine "jer je ova tema izuzetno lična, duboko intimna stvar, a pri tome sa još uvek nedovoljno studija o bezbednosti (...)"

Mnoge organizacije civilnog društva su imale značajnu ulogu u kampanji vakcinacije, a većina organizacija iz uzorka (14 od 19) je navela da su radili na promociji ili pomoći u organizovanju vakcinacije.

Grafik 5:

Da li ste tokom pandemije radili na promociji ili pomoći u organizovanju vakcinacije?



**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**

Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.

**Tabela 2: Na koji način ste radili na promociji
vakcinacije?**

	Broj	Procenat
Informisanje o mogućnostima i prednostima vakcina	11	61%
Informisanje o radu vakcinalnih punktova	9	50%
Odvoženje na vakcinalne punktove	4	22%
Pomoći u organizaciji rada vakcinalnih punktova	3	17%

Pored navedenih, organizacije su navele i organizaciju kontakt centra za vakcinaciju (otvoren za pozive svih građana sa opštine, koji su imali pitanja i dileme u vezi sa vakcinacijom), informisanje posebnih grupa korisnika/ca o mogućnostima vakcinacije s obzirom na njihovu dijagnozu, kao i davanje ličnih primera i ohrabrvanje za vakcinaciju, pomoći u prijavljivanju i odlascima na vakcinalne punktove, te pomoći u prijavljivanju ljudi kod kojih su odlazili mobilni medicinski timovi za vakcinaciju.

Organizacije navode da su se suočile sa različitim izazovima kada je u pitanju promocija vakcinacije. Najčešće je to bilo u vezi sa postojanjem kontradiktornih informacija na društvenim mrežama i vestima, o značaju i bezbednosti vakcina. Neke organizacije navode da su bile suočene sa napadima antivakcinaša prilikom deljenja objava na društvenim mrežama, koje promovišu vakcinaciju, kao i da su zbog toga izgubili izvestan broj pratileca. Takođe, povremeno je bilo teško doći do proverenih informacija u vezi sa preporukama za vakcine kod ljudi sa određenim medicinskim dijagnozama, potrebnih njihovim korisnicima/cama.

Kada su u pitanju aspekti na koje su organizacije posebno ponosne, isticani su:

- Odgovorno ponašanje članova organizacije (zaposlenih i volontera) kojim su štitili sebe i druge, posvećenost pridržavanju mera bezbednosti zahvaljujući kojima je organizacija uspešno radila, uspešna promocija vakcinacije, zahvaljujući čemu se (kako ističe nekoliko organizacija) niko od zaposlenih i korisnika nije inficirao Covid-om.
- Brzo prilagođavanje novonastalim uslovima i radu u pandemiji, mobilnost, pribranost, agilnost i prilagođavanje usluga i načina njihovog pružanja
- Uspeh o odražavanju kontinuiranog rada tokom pandemije: Kuhinje solidarnosti/narodne kuhinje, inkluzivnog centra i dnevnog boravka, organizacija humanitarnih akcija, pregledi i



Sprovedeno od strane:



**Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.**

montiranje dečijih auto sedišta, akcije dobrovoljnog davanja krvi i druge regularne aktivnosti organizacija.

- Solidarnost: međusobna podrška, razumevanje i briga jednih za druge kao i da su ostali složni kao organizacija. Takođe, veliki odziv volontera/ki, međusobno motivisanje i sjajno druženje.
- Volonteri/ke: mnoge organizacije ističu da su imale veliki odziv volontera/ki (kako mlađih-srednjoškolci/ki i studenti/kinja, tako i starijih), da su uspešno uspeli da organizuju rad sa velikim brojem volontera/ki (neke od njih i po prvi put), te uključivanje volontera iz Kancelarije za mlade
- Traganje za "nevidljivim pojedincima/kama" (onima koji nisu u evidenciji CSR-a i drugih institucija), a ekstremno su egzistencijalno ugroženi, podrška najugroženijim korisicima/cama, kao i to da su uvek bili tu za svoje korisnike/ce i uspevali da im pomognu čak i u potpuno novim okolnostima.
- Priznanja: prepoznavanje njihovih napora od strane lokalne samouprave (u vidu pohvala i diploma, nagrađivanja volontera/ki) i veliko priznanje građana njihove opštine.

**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**



Sprovedeno od strane:



**Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.**

Rad u pandemijskim uslovima – istaknuti primeri dobre prakse

Caritas Sv. Anastazija Sremska Mitrovica

Ciljna grupa: starije osobe, osobe sa invaliditetom i osobe sa mentalnim smetnjama; tokom pandemije smo dodatno radili sa korisnicima koji zahtevaju palijativnu negu.

Bolnica u našem gradu je prešla u kovid sistem, a svi ostali pacijenti su poslati kućama, bez obezbeđene kućne nege. Kako jedini u gradu **obezbeđujemo uslugu nege i imamo sertifikovane medicinske sestre i negovateljice, kao i servis za iznajmljivanje medicinskih pomagala**, pružali smo uslugu velikom broju ovih korisnika (post operativni, postinfarktni, pacijenti sa prelomima, ograničeno pokretni itd.). **Medicinska pomagala su izdavana i van teritorije naše opštine** (Šid, Ruma, Stara i Nova Pazova, Beočin...)

Od 2018. razvijamo novu uslugu socijalne zaštite Dnevni boravak za osobe sa mentalnim smetnjama. Mnoge ustanove u gradu su prestale sa nekim redovnim aktivnostima (CSR, Dnevni boravak za MNRO, Specijalna škola itd.) a mi smo prihvatili deo njihovih korisnika.

Kako okupljanja nisu bila moguća, prilagodili smo uslugu pomoći u kući za ove korisnike/ce, pa smo ih više puta nedeljno posećivali (medicinske sestre, psiholog itd.). Prilikom tih poseta imali smo razgovore na temu njihovog zdravstvenog stanja, anksiznosti zbog zatvorenosti, kanalisanja strahova i ventilacije emocija. Imali smo čak dva puta slučaj da nam je korisnik/ca ostao sam, jer su roditelji preminuli. U tim slučajevima smo organizovali odnošenje obroka, redovnih terapija, organizovali rođake koji su dalje preuzele brigu i prisustvovali sahranama, kao deo emotivne podrške. Kada je to bilo moguće, organizovali smo rad u Dnevnom boravku, sa odgovorajućim brojem osoba, u skladu sa epidemiološkim merama.

U radu sa starima smo imali aktivnu ulogu u organizovanju vakcinacije, posebno u ruralnim delovima.

Imali smo mnoštvo novih korisnika/ca zbog činjenice da je puno prethodno zaposlenih osoba ostalo bez posla, a čitave porodice bez prihoda. Ponosni smo što smo, i pored ograničenih kapaciteta i novonastalih okolnosti, uspeli da obezbedimo pomoć u hrani i životnim namirnicama, kao i redovnu podelu ručkova za određeni broj korisnika/ca plaćen donacijama iz inostranstva.

Asocijacija Duga

Ciljna grupa: LGBTIQ+, osobe treće dobi, osobe sa invaliditetom, Romi, osobe koje žive sa HIV/AIDS-om, osobe koje žive ili rade na ulici, osobe koje koriste psihoaktivne supstance, osobe

**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**



Sprovedeno od strane:



**Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.**

koje se bave seksualnim radom, mladi u sukobu sa zakonom; tokom pandemije smo dodatno radili sa osobama koje rade sezonske poslove, nezaposlenima i samačkim staračkim domaćinstvima u ruralnim predelima.

Asocijacija Duga već godinama radi sa korisnicima/cama iz različitih marginalizovanih grupa u ruralnim sredinama koje su slabije u kontaktu sa institucionalnim sistemima podrške. Situacija pandemije je mnoge od njih stavila pred dodatne ozbiljne probleme (ostali su bez poslova, imali otežan pristup zdravstvenim institucijama, otežano nabavljanje lekova i redovne terapije itd.).

Kako Asocijacija Duga ima višegodišnje iskustvo u outreach radu sa korisnicima na terenu, uključujući rad u mobilnoj medicinskoj jedinici, to nam je bilo od velike pomoći u dosezanju korisnika/ca i tokom pandemije, naročito onih koji nemaju dostupan Internet niti pristup kompjuterima.

Brzo smo se prilagodili novonastalim okolnostima. Odmah nakon proglašenja vanrednog stanja, DUGA je svoje aktivnosti usmerila u cilju **informisanja stanovništva o merama koje treba preduzeti u cilju sprečavanja inficiranja virusom KOVID 19.**

U te svrhe su naši terenski timovi od Saveta za javno zdravlje Šabac dobili sve potrebne informacije i materijale, koje smo štampali i delili na terenu ali uz detaljna pojašnjenja šta to konkretno znači, pošto dosta osoba sa kojima radimo, nije pismeno (odštampali smo materijale sa fotografijama).

Verujemo da je od posebnog značaja bilo to što smo **identifikovali mnoštvo novih korisnik/ca** - osoba koje nisu evidentirane u sistemu socijalne zaštite, a nemaju stalna primanja niti dobijaju bilo kakvu podršku (npr. osobe koje rade sezonske poslove ili one koje sakupljaju sekundarne sirovine). Susretali smo se sa primerima osoba starijih od 65. godina, koje nisu korisnici socijalne pomoći, narodne kuhinje ili drugog oblika podrške, a do pandemije su živeli od sakupljanja gvožđa i sekundarnih sirovina. Naišli smo na korisnika koji je gladovao nekoliko dana jer, zbog zabrane kretanja, nije smeо da napusti kuću.

Usluge koje Asocijacija Duga pruža besplatno su: materijalne u vidu paketa sa hranom, sredstvima za higijenu, zatim psihosocijalne - psihološko savetovanje, socijalne intervencije i izrada bezbednosnih planova, preventivno zdravstvene, upućivanje i praćenje korisnika kod drugih pružalaca usluga, vozilima Asocijacije DUGA bilo gde na teritoriji Srbije. Tokom pandemije su obezbeđeni ovi vidovi podrške velikom broju socijalno ugroženih porodica, staračkim domaćinstvima u udaljenim ruralnim predelima, kao i ostalim našim korisnicima/cama. Od početka pandemije, Asocijacija DUGA je podelila pakete za ukupno 1348 porodica u kojima živi 4393 osobe, od toga 719 maloletnih osoba (uz podršku donatora: Grada Šapca, organizacije Humano srce Šapca, Mreža za politike prema drogama u Jugoistočnoj Evropi DPENS-e, vlade Švajcarske, TRAG fondacije, Fondacije Vlade i Ane Divac i Saveta Evrope).

**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**

**Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.**

Ponosni smo na to što smo relativno brzo uspeli da se prilagodimo novonastaloj situaciji, što smo mogli da iskoristimo deo iskustva vezanog za terenski rad nakon poplava, kao i uspešnoj saradnji sa mrežom brojnih institucija na lokalnu i regionalnu, drugih udruženja i donatora koji su nam omogućili da obezbedimo podršku koja je korisnicima/cama bila neophodna.

Udruženje "BaziMili"

Ciljna grupa: osobe sa autizmom, deca i mladi sa smetnjama u razvoju.

Za naše korisnike/ce nije bilo nijedne usluge socijalne zaštite koja im je bila dostupna na lokalnu, pre pandemije (dnevni boravak, lični pratilac, pomoć u kući za OSI, predah smeštaj). Naše udruženje, koje je osnovano 2019. god, projektno je pokrenulo Inkluzivni Centar koji je deci sa smetnjama u razvoju omogućio svakodnevni boravak u centru, rad/tretmane sa defektologom, inkluzivne radionice itd. Dodatno, uspeli smo da izdejstvujemo da opština uvede uslugu socijalne zaštite - lični pratilac deteta. Tokom pandemije smo se prilagodili i nastavili sa radionicama za decu, sa ograničenim brojem korisnika i uz poštivanje mera zaštite, organizovali smo aktivnosti na otvorenom, kao i uveli mogućnost "dnevnog boravka" za zaposlene roditelje koji nisu mogli da se prebace na rad od kuće, a čija deca nisu isla u školu.

Ženski centar Užice

Ciljna grupa: žene, stanovništvo sa najvećim socijalnim potrebama, pretežno Romi, ali i osobe iz drugih ranjivih grupa.

Tokom pandemije smo prilagodili termine i organizaciju rada humanitarnog centra za izdavanje garderobe, preporučenim epidemiološkim meraima, organizovali smo dodatne online konsultacije za korisnice SOS telefona, kao i organizovali doniranje i šivenje maski u našoj radionici za šivenje.

Crveni krst Priboj

Ciljna grupa: sva lica koja su u stanju socijalne potrebe, stari iznemogli, samohrani roditelji, invalidi, porodice sa više dece, porodice bez primanja itd.

Naša kancelarija se, zbog mesta na kome se nalazi, suočila sa jedinstvenim izazovima tokom pandemije. Naime, deo opštine je u Srbiji, a deo u BiH, zbog čega je nastao veliki problem sa kretanjem kada su granice bile zatvorene ili zbog obaveze karantina nakon prelaska granice. Veliki broj građana je trebalo da pređe 4 punkta da bi stigli na posao. Zbog otežanog kretanja, bili smo primorani da koristimo alternativne šumske puteve kako bismo došli do korisnika/ca. U tome nam je **veoma pomogla saradnja sa Mesnim zajednicama, MUP-om, Šumskom upravom i Domom zdravlja (koristili smo njihova vozila, kao i iskustvo i poznavanje terena u pronalaženju puteva do korisnika).**



Sprovedeno od strane:



**Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.**

Tokom pandemije smo imali mnoštvo novih korisnika/ca – porodice koje nisu materijalno ugrožene, ali su imale zabranu kretanja zbog godina, kao i udaljena seoska staračka domaćinstva. Nažalost, volonteri/ke su mogli samo kratko da zadrže po isporuci pomoći, a mnogima je bila potrebna dodatna psiho-socijalna podrška zbog straha od bolesti, usamljenosti, distance, previše kontradiktornih informacija u medijima, smrti bliskih osoba i sl., te smo uveli opciju dužih telefonskih razgovora, kao vida podrške.

Veoma smo ponosni što smo sačuvali ujednačen broj dobrovoljnih davaoca krvi, što rad Narodne kuhinje nije prekidan, što su svi korisnici/ce na vreme dobili pomoć koja im je u tom trenutku bila neophodna, kao i zbog sjajne saradnje koju smo uspostavili sa Kancelarijom za mlade, kolegama iz Centra za socijalni rad, Kriznim štabom opštine Pribor i drugim udruženjima i institucijama.

Društvo za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim osobama opštine Šid

Ciljna grupa: deca sa smetnjama u razvoju i invalidne osobe, tokom pandemije smo dodatno radili sa roditeljima korisnika/ca.

Dok nije bilo moguće raditi u kancelariji, uveli smo rad od kuće za zaposlene. Međutim, većina korisnika/ca ne poseduje Internet. Zbog toga smo **prilagodili način rada tako što smo obilazili korisnike/ce u kućama i osmišljavali sa njima zadatke koje je trebalo obaviti u kućnim uslovima, kako bi bolje strukturisali vreme** (npr. obavljanje higijenskih navika, pomoć u kući roditeljima, popunjavanje slobodnog vremena ručnim radom itd.). Ova strategija se pokazala kao uspešna.

Savetovalište za žene obolele od raka dojke „Jefimija“

Pored drugih aktivnosti, koje su se uglavnom odvijale online (rad sa grupama, individualno savetovanje i psihoterapija), obezbedili smo **pružanje iskustvene podrške u bolnici** (članica tima, je medicinska sestra koja radi u bolnici). Izazov je bio doći do pravih informacija o mogućnostima lečenja za naše članice, kao i informacija o preporukama vezanim za vakcine s obzirom na njihovu dijagnozu.

Omladinski centar CK13

Ciljna grupa: mladi, marginalizovani, umetnici, a tokom pandemije smo radili dodatno i sa beskućnicima i socijalno ugroženim stanovništvom.

Pored drugih aktivnosti, posebno smo ponosni na to što smo osnovali Kuhinju solidarnosti NS za pomoć najugroženijim delovima stanovništva, tokom pandemije.

**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**



Sprovedeno od strane:



**Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.**

Crveni krst Pećinci

Ciljna grupa: socijalno ugrožene višečlane porodice (porodice sa više dece), staračka samačka domaćinstva, samohrani roditelji i svi ostali koji nam se obrate za pomoć, a nalaze se u stanju socijalnih potreba. Tokom pandemije smo dodatno radili i sa porodicama gde su dva člana ostala bez posla za vreme pandemije, kao i sa porodicama čiji članovi su prešli 65 godina i nisu mogli da se kreću tokom vanrednog stanja.

Promenilo se to da svi korisnici nisu mogli da dođu do nas po pomoć, već smo mi morali da organizujemo rad tako da u svakom momentu u svih 15 naseljenih mesta imamo dovoljan broj volontera da stignu do svakog kome je pomoć potrebna. **Dodatni problem je bio organizovati rad na velikoj teritoriji s obzirom da naša organizacija ne poseduje prevozno sredstvo.**

Ovo je zahtevalo **uvodenje 24-časovnih dežurstava** u našim prostorijama, okupljanje i organizovanje velikog broja volontera/ki u svakom naseljenom mestu i više terenskog rada.

Zadovoljni smo što smo uspostavili odličnu saradnju sa svim relevantnim institucijama: lokalnom samoupravom, Centrom za socijalni rad, Domom zdravlja, Udruženjem penzionera i Udruženjem žena. Posebno smo ponosni na to što smo kao mala organiјacija (sa dva zaposlena radnika) uspeli da okupimo veliki broj volontera i saradnika (iz drugih organizacija) i uspešno odgovorimo na sve izazove tokom pandemije.

**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**

**Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.**

Prilog 1: Pitanja za fokus grupu

Cilj: Prikupljanje primera dobrih praksi prilagođavanja nevladinih organizacija u Srbiji za rad sa korisnicima tokom COVID-19 pandemije.

Broj učesnika: 7-10 aktivista iz različitih organizacija koje su radile direktno sa korisnicima tokom COVID-19 pandemije

Trajanje: 90minuta

Način rada: online fokus grupa

Pitanja/ teme za diskusiju:

1. Kako su organizacije bile pripremljene za rad u uslovima pandemije i kako je izgledao proces prilagođavanja, na početku?

Izlaz: Otvaranje teme, uvažavanje složenosti rada uz pridržavanje epidemioloških mera i deljenje zajedničkog iskustva.

2. Šta se promenilo za korisnike po izbijanju pandemije?

Izlaz: Utvrđivanje promena u životu korisnika kao referente tačke za potencijalna prilagođavanja u radu nevladinih organizacija.

3. Šta je bilo drugačije u radu sa korisnicima tokom pandemije? Koja su prilagođavanja bila neophodna?

Izlaz: Prikupiti primere dobrih praksi prilagođavanja kroz razgovor o razlikama u radu sa korisnicima pre i tokom pandemije.

4. Šta su bili najveći izazovi u radu tokom pandemije? Koja su rešenja/prilagođavanja korišćena i sa kakvim rezultatima?

Izlaz: Prikupiti primere o detaljima procesa prilagođavanja, sa fokusom na istraživanje i evaluaciju različitih rešenja.

5. Na koji način su praćene epidemiološke preporuke o zaštiti zaposlenih i korisnika, tokom pandemije? Da li je bilo posebnih izazova i koja su rešenja bila korišćena?

**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**



Sprovedeno od strane:



**Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.**

Izlaz: Prikupljanje primera, izazova i različitih rešenja u praćenju preporuka u cilju zaštite
bezbednosti zaposlenih i korisnika.

6. Da li su upoznati sa primerima dobrih praksi prilagođavanja drugih nevladinih organizacija
u zemlji/regionu?

Izlaz: Zatvaranje teme, utvrđivanje smera eventualnih budućih prilagođavanja i naglašavanje
važnosti razmene iskustva u radu sa korisnicima.



Sprovedeno od strane:



**Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.**

Prilog 2: Pitanja iz online upitnika za NVO/OCD-a

1. Naziv organizacije
2. Koja je vaša uobičajena ciljna grupa korisnika/ca? (otvoreno pitanje)
3. Ukoliko ste tokom pandemije radili i sa drugim grupama korisnika/ca, koje su to grupe bile? (otvoreno pitanje)
4. Molimo vas da nam pomognete da razumemo šta se promenilo za vaše korisnike po izbijanju pandemije? Šta je bilo drugačije u radu sa njima? Koja prilagođavanja su bila neophodna? (otvoreno pitanje)
5. U kojoj meri je vaša organizacija bila pripremljena za rad u uslovima pandemije? (izbor na skali od 1-5)
6. Molimo Vas da se prisetite kako je izgledao proces prilagođavanja rada na početku. Šta su bili najveći izazovi? (ponuđeno 10 odgovora i polje za upisivanje dodatnih odgovora, uz mogućnost izbora više njih)
7. Molimo vas da se pristetite koja nova rešenja i prilagođavanja ste isprobavali, a da su se pokazala USPEŠNA? (Npr. rad od kuće, uvođenje terenskog rada, uključivanje novih korisnika, organizovanje online druženja itd.) (otvoreno pitanje)
8. Molimo vas da navedete neka rešenja koja ste isprobali, a ispostavila su se kao NEUSPEŠNA (npr. korisnici uglavnom nisu imali pristup internetu, pa je bilo nemoguće organizovati aktivnosti online itd.) (otvoreno pitanje)
9. Da li su vam, više nego inače, bili ugroženi izvori finansiranja na početku pandemije? (izbor na skali od 1-5)
10. Da li ste imali dovoljno zaštitne opreme za rad na početku? (izbor na skali od 1-5)
11. Na koji način su praćene epidemiološke preporuke o zaštiti zaposlenih i korisnika? Da li je bilo posebnih izazova i koja rešenja su korišćena? (Npr. sami smo šili maske itd.) (otvoreno pitanje)
12. Šta su bili najveći izazovi u radu za vas kao organizaciju, tokom pandemije? (otvoreno pitanje)

**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**



Sprovedeno od strane:



**Uz podršku projekta nemačko-srpske razvojne saradnje "Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe", koji sprovodi GIZ
With the support of the project of German-Serbian development cooperation "Social protection services for vulnerable groups",
implemented by GIZ.**

13. Molimo vas da navedete primere DOBRIH PRAKSI koje je vaša organizacija uspešno sprovela tokom trajanja pandemije. (otvoreno pitanje)
14. Da li ste tokom pandemije radili na promociji ili pomoći u organizovanju vakcinacije? (izbor na skali od 1-5)
15. Molimo vas da napišete na koji ste način radili na promociji vakcinacije? (ponuđeno 4 odgovora i polje za upisivanje dodatnih odgovora, uz mogućnost izbora više njih)
16. Da li ste suočili sa posebnim izazovima u vezi sa promocijom vakcinacije? (npr. mnoštvo kontradiktornih informacija iz medija, pitanja korisnika/ca na koja nismo imali odgovore itd.) (otvoreno pitanje)
17. Da li postoji nešto na šta se posebno ponosni u vezi sa radom vaše organizacije tokom pandemije? (otvoreno pitanje)
18. Ukoliko želite da dodate bilo šta što vas nismo pitali, a smatrate da je važno pomenuti u vezi sa ovom temom, molimo vas da to napišete ovde. (otvoreno pitanje)

Izveštaj sastavila:
Jelena Zulević, MSc

Koordinator projekta:

Aleksandar Prica

**KOVID – 19 – dobre prakse za sigurniju budućnost!
COVID – 19 – good practice for safer future!**