



ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ОДОЈЧАДИ, ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ

ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЗА 2019.ГОДИНУ

Email: office@czodo.rs

Телефон: 2648622, 2647281

Website: www.zvecanska.org.rs

Адреса: Звечанска



1. ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О УСТАНОВИ ЗА СМЕШТАЈ	4
1.1. Организациона структура Центра	
1.2. Трансформација установе	
2. ПРУЖАЊЕ УСЛУГА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ	7
2.1. Структура корисника услуга смештаја	
1.3.1. Услуга домског смештаја и смештаја уз интензивну подршку	
1.3.2. Услуга смештаја у малу домску заједницу	
1.3.3. Услуга смештаја у матерински дом	
1.3.4. Услуга смештаја у прихватилиште и прихватну станицу	
2.2. Услуге ургентног и краткорочног смештаја	
2.2.1. Прихватилишта и прихватна станица	
2.2.1.1. Прихватилиште Стационара (за децу од 0 до 3 године)	
2.2.1.2. Прихватна станица (за децу од 3 до 7 година)	
2.2.1.3. Прихватилиште за ургентну заштиту деце (од 7 до 18 г.)	
2.2.2. Матерински дом	
2.2.3. Мала домска заједница	
2.2.4. Одељење за смештај малолетних миграната	
2.3. Саветодавно терапијске и социоедукативне услуге	
2.3.1. Услуге телефонског саветовања	
2.3.1.1. НАДЕЛ / Национална дечија линија	
2.3.1.2. Родитељски телефон	
2.3.1.3. СОС телефон за жене са искуством насиља	
2.3.2. Саветовалиште за децу и породицу	
2.3.3. Отворена врата	
2.3.4. Јединица за подршку деци жртвама / сведоцима у судским поступцима	
2.4. Услуге подршке за самосталан живот	
2.4.1. Бенефицирано становање	
2.5. Дневне услуге у заједници	
2.5.1. Породични сарадник	
2.5.2. Центар за рани развој «Импулс»	
2.6. Услуге здравствене заштите	
3. СТРУЧНИ ПРОГРАМСКИ РАД	17
3.1. Процена, степени подршке, индивидуални планови	
3.2. Програми и третмани	
3.2.1. Базични програм рада	
3.2.2. Посебни програми рада и третмана корисника	
3.2.3. Програми и активности стицања животних вештина	
3.2.4. Секције	
3.2.5. Програми подршке школовању и запошљавању	
3.2.6. Спортско – рекреативне активности	
3.2.7. Културно – забавне активности	
3.2.8. Летовања, зимовања, излети	
3.2.9. Подршка у одржавању контаката са породицом	
4. ПРЕВЕНЦИЈА КОНФЛИКАТА И ИСКУСТВА НАСИЉА НАД ДЕЦОМ	21
5. РЕСУРСИ ЦЕНТРА	21
5.1. Простор и опрема	

5.1.1. Стационар за мајку и дете	
5.1.2. Радна јединица Матерински дом	
5.1.3. Радна јединица «Јован Јовановић Змај»	
5.1.4. Радна јединица «Дринка Павловић»	
5.1.5. Радна јединица «Моша Пијаде»	
5.1.6. Радна јединица Дом за младе	
5.1.7. Радна Јединица «Драгутин Филиповић Јуса»	
5.2. Људски ресурси	
5.2.1. Обуке и усавршавање запослених у 2019. године	
5.2.2 Супервизијска стручна подршка запосленима	
6. САРАДЊА СА ДРУГИМ АКТЕРИМА	24
6.1. Сарадња са установама и организацијама	
6.1.1. Локална самоуправа	
6.1.2. Центри за социјални рад	
6.1.3. Здравствене установе	
6.1.4. Организације цивилног друштва	
6.1.5. Образовне институције	
6.1.6. Медији	
6.1.7. МУП	
6.2. Сарадња са појединцима	
6.2.1. Приправници – волонтери из струке	
6.2.2. Студенти на пракси	
6.2.3. Волонтери изван струке	
6.2.4. Донатори	
7. ЕВИДЕНЦИЈА, АНАЛИЗЕ, ДИГИТАЛИЗАЦИЈА	27
7.1. Евиденција и документација	
7.2. Испитивање задовољства корисника	
8. ПРОЈЕКТИ	28
ЗАКЉУЧАК	29

1. ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О УСТАНОВИ ЗА СМЕШТАЈ

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

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

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

У установи је запослено 298 радника - 212 стручних радника и сарадника, 12 рачуноводствених и административних радника и 74 техничког особља.

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

1.1. Организациона структура Центра

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

- **Радна јединица Стационар** – деца и млади без родитељског старања и деца и млади са сметњама у развоју (80 места),
- **Радна јединица Интензивна подршка** – деца и млади без родитељског старања, и деца и млади са сметњама у развоју (150 места),
- **Радна јединица Матерински дом** – заштита и збрињавање трудница и мајки са децом (40 места = 20 деце+20 мајки и трудница),
- **Радна јединица Јован Јовановић Змај** – деца и млади без родитељског старања и деца и млади са сметњама у развоју (48 места),
- **Радна јединица Дринка Павловић** – деца и млади без родитељског старања и деца и млади са сметњама у развоју (48 места),
- **Радна јединица Моша Пијаде** – деца и млади без родитељског старања и деца и млади са сметњама у развоју (48 места),
- **Радна јединица Драгутин Филиповић Јуса** – деца и млади без родитељског старања и деца и млади са сметњама у развоју (12 места),
- **Радна јединица Дом за младе** – деца и млади без родитељског старања и са сметњама у развоју (40 места).
- **Радна јединица Телефонске линије** – СОС дечији телефон, СОС телефон за жене са искуством насиља и Родитељски телефон, – деца и млади којима је потребна подршка, одрасли забринуте за децу; жене са искуством насиља.
- **Радна јединица општи и заједнички послови** – организовање послова од општег

и заједничког интереса и координација рада на нивоу Установе (правни, кадровски, аналитички, економско-финансијски, административни и технички послови).



Слика 1. Графички приказ радних јединица и програма ЦЗОО

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Трансформација установе

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

Поред услуге смештаја, Центар је пружао и друге услуге и програме, углавном усмерене ка деинституционализацији и смањењу институционалне културе:

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

- Програм флексибилне подршке породици
- Програм мале домске заједнице
- Смањивање институционалне културе (применом *Базичног програма рада*)
- Програм Повратак кући

2. Спречавања даље институционализације развојем услуга подршке породици:

- Услуга Центар за рани развој „Импулс“
- Услуга Саветовалиште за децу и породицу
- Услуга Родитељски телефон
- СОС телефон за жене са искуством насиља
- Теренски рад на подршци породицама деце са тешкоћама у развоју.

У Центру је сачињен План трансформације установе који предвиђа смањивање броја корисника на смештају и повећање броја корисника који живе у породици/заједници, смањивање дужине боравка деце на смештају, смањивање институционалне културе већим укључивањем породице и инклузијом корисника у заједницу, пружање услуга смештаја у мањим стамбеним јединицама у заједници, развој услуга заштите за децу са посебним изазовима.

И током 2019. године Програмски савет је разматрао процес хомогенизације корисника по корисничким групама – дефинисане су потребе, ресурси, изазови.

Стручни тимови РЈ Стационара за мајку и дете и Прихватне станице су током лета 2019. године на заједничким састанцима са представницима надлежног министарства, Републичког завода за социјалну заштиту и надлежних центара за социјални рад разматрали планове услуга за децу предшколског узраста (за око 65 деце).

У наредној години, приоритетни задаци су реконструкција објеката и довршавање процеса лиценцирања, запошљавање недостајућег кадра, издвајање бар једне корисничке групе у засебан програм, обезбеђивање одрживости услуга интензивне подршке породици.

2. ПРУЖАЊЕ УСЛУГА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ

2.1. Структура корисника услуга смештаја

2.1.1. Услуга домског смештаја и смештаја уз интензивну подршку

Табела 1. Услуга домски смештај и смештај уз интензивну подршку

Радна јединица	Капацитет	Број корисника у току 2018.г.	Број корисника у току 2019.г.	Нови корисници у 2019.години	Број корисника на дан 31.12.2019.г.
РЈ Интензивна подршка	150	143	143	9	128
РЈ Стационар	80	50	36	11	30
РЈ Јован Јовановић Змај	48	43	46	7	40
РЈ Дринка Павловић	48	46	43	9	34
РЈ Моша Пијаде	48	53	43	6	30
РЈ Дом за младе	40	8	0	0	0
Укупно	339	343	311	44	262

2.1.2. Услуга смештаја у малу домску заједницу

Табела 2. Услуга смештаја у малу домску заједницу

Услуга	Капацитет	Укупан број корисника у току 2019.	Нови корисници у 2019	Број корисника на дан 31.12.2019.
МДЗ Драгутин Филиповић Јуса	11	12	1	11

2.1.3. Услуга смештаја у Матерински дом

Табела 3. Услуга смештаја у матерински дом

Радна јединица	Капацитет	Укупан број корисника у току 2019	Нови корисници у 2019	Број корисника на дан 31.12.2019.
Матерински дом	20 деце + 20 мајки/трудница	33 деце+31 жена (21 мајка и 10 трудница)	20 деце+20 жена (11 мајки и 9 трудница)	11 деце+15 жена (11 мајки и 4 труднице)

2.1.4. Услуга смештаја у прихватилиште и прихватну станицу

Табела 4. Услуга смештаја у прихватилиште и прихватну станицу

Услуга	Капацитет	Број корисника у току 2018.г	Број корисника у току 2019.г	Број корисника на дан 31.12.2019.г
Прихватилиште Стационара	30	104	104	24
Прихватна станица	12	39	44	7
Прихватилиште за ургентну заштиту	20	55	41	14
Укупно	62	198	189	45

2.2. УСЛУГЕ УРГЕНТНОГ И КРАТКОРОЧНОГ СМЕШТАЈА

2.2.1. Прихватилишта и прихватна станица

Услугу прихватилишта и прихватне станице Центра за заштиту одојчади, деце и омладине у току 2019. године је користило 189 корисника, на дан 31.12.2019.године на смештају је било 45 деце и младих – од чега је половина на узрасту до три године. (Табела 37).

Иако је проширењем капацитета Прихватилишта за децу Београда, смањен притисак за пријем деце од 7 - 18 година, током 2019. године је присутна пребукираност капацитета за децу предшколског узраста. У летњим месецима (јул и август) број корисника у Прихватилишту Стационара је растао до 46 деце, а у Прихватној станици до 19 корисника – што је за 50% више од предвиђених капацитета.

Током претходних година у оба прихватилишта и прихватној станици присутно је задржавање великог броја деце преко предвиђеног рока – у 2019. године 37% (70 деце) борави дуже од 6 месеци. У околностима у којима две трећине деце на смештају бораве дуже од 6 месеци, доводи се у питање сврха прихватилишта као услуге привременог и краткотрајног збрињавања деце са циљем превенирања даље институционализације и проналажења мање рестриктивног тј. породичног облика заштите. Продуженим боравком у услугама прихватилишта се и деца (у 2019. – 8% корисника борави дуже од 12 месеци) излажу додатној трауматизацији и принуђени су да се адаптирају на сталне пријеме и отпусте других корисника уз неизвесност када ће они изаћи. Такође, овим се установа доводи у ситуацију пребукираних капацитета – недоступних новим корисницима и значајних материјалних губитака због нерегулисаног плаћања смештаја.

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

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

Прихватилиште Стационара пружа хитно збрињавање деце на најранијем узрасту, од рођења до треће године живота и располаже са капацитетом од 30 места. Дуже од 2,5 године (од маја 2017. године до новембра 2019. године) на смештају је од 2 – 16 деце више од предвиђених капацитета. Поред успостављања услуга и јачања мера за превенцију издвајања деце, потребно је (када већ до издвајања дође) обезбеђивање додатних капацитета за смештај беба у ургентне хранитељске породице у београдском округу.

У 2019. години кроз прихватилиште је збринута 104 деце – што је исто као и 2018. године, тако да је стопиран петогодишњи тренд (од 2014 – 2018. године) раста броја корисника у овој радној јединици. Током године примљено је 69 нових корисника, а отпуштено је 80 деце.

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

Прихватна станица збрињава децу без адекватног родитељског старања узраста од 3 до 7 година, чије је право да живе у породици угрожено, која су занемарена, злостављана или злоупотребљена. Смештајни капацитет Прихватне станице је 12 места, а законски предвиђена дужина збрињавања је од 3 до 7 дана – што од почетка рада није случај. Потребно је у договору са Градским секретаријатом за социјалну заштиту променити статус прихватне станице у прихватилиште – у складу са функцијом коју од оснивања и обавља.

Прихватна станица је у току 2019. године збринула 44 деце, а на дан 31.12.2018. године је било на смештају 7 деце (5 девојчица и 2 дечака).

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

Капацитет Прихватилишта за ургентну заштиту деце од злостављања и занемаривања је 20 места. У току 2019.године примљено је 22, а отпуштено 27 деце. Кроз Прихватилиште је у току 2019. укупно збринута 41 дете, што је мање него претходних година.

Последње 3 године расте удео деце која остају у Прихватилишту дуже од 6 месеци – чак 41% корисника у 2019. години.

Више од половине корисника је отпуштено у породично окружење – 7 у биолошке, у хранитељску и 2 у сродничку породицу. Осморо деце је премештено у институционални смештај – РЈ Јован Јовановић Змај (4), РЈ Дринка Павловић (1), РЈ Матерински дом (1). Четворо деце је самовољно напустило установу, један дечак је премештен у СОС Дечије село Краљево, а један у СОС Дечије село у Сремској Каменици.(Табела 50).

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

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

2.2.2. Матерински дом

У РЈ Матерински дом капацитета 20 мајки/трудница и 20 деце, услуге смештаја пружају се трудницама и мајкама са децом којима је потребно привремено збрињавање и заштита.

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

Постојеће групе воде матичне сестре, а организација рада у Материнском дому почива на принципима индивидуалног и групног рада. Групни рад се одвија кроз рад терапијске заједнице која је изабрана као најприкладнији социо-терапијски метод за ову проблематику и постављене социо-терапијске циљеве. Водитељи састанака терапијске заједнице су психолог и социјални радник.

РЈ Матерински дом као услуга подршке биолошкој породици и праву детета на живот у њој, током 2019. године пружио је заштиту за 33 деце, 21 мајку и 10 трудница. Највећи број збринутих мајки и трудница је било малолетно, што захтева паралелни васпитни рад, рад на подизању родитељских компетенција и праћење партнерских релација. Такође, представља и додатни изазов у организацији рада због потребе сталних праћња на здравствене прегледе изван установе.

У 2019. години отпуштено је 15 мајки и 22 деце – 20 деце излази са мајкама – чиме је остварена сврха услуге – превенција напуштања и останак деце у породици. Двоје деце је по изласку мајки (1 самовољно, 1 планирано) премештено у Прихватилиште Стационара.

2.2.3. Мала домска заједница

Једна од пет Малих домских заједница у Србији за смештај деце тешко ометене у развоју, основана је и у Београду у простору Дома „Драгутин Филиповић Јуса“ јануара 2013. године. Смештајни капацитет је 11 деце. Сврха смештаја у мале домске заједнице деце и младих је обезбеђивање привременог безбедног и стимулативног окружења у околностима када то није могуће обезбедити у породичној средини, како би им се пружила подршка и припрема за одржив и независан живот. Рад са децом усмерен је на задовољавање њихових потреба, развијање способности, знања и практичних вештина неопходних у свакодневном животу, успостављању самопоштовања и поверења у односима са другима.

У 2019. години капацитети мале домске заједнице били су попуњени, као и годинама уназад. На смештају се налазило 9 дечака и 3 девојчице. Један шеснаестогодишњак је премештен у МДЗ у Алексинцу, а један дечак је примљен из хранитељске породице.

2.2.4. Јединица за смештај малолетних миграната без пратње

Од почетка мигрантске кризе установа је укључена у збрињавање оних категорија корисника за које је специјализована – децу, младе, мајке и труднице. У периоду од 2015–2018.године кроз услугу оба прихватилишта, прихватне станице и Материнског дома збринута је 49 корисника. Међутим, трошкови смештаја за ове кориснике установи нису рефундирани од стране Комесаријата за избеглице и миграције.

У октобру 2018.године на иницијативу надлежног министарства формирана је Јединица за смештај малолетних миграната без пратње у објекту РЈ Дома Јован Јовановић Змај. Током 2019. године услугу је користило 12 корисника, 2 су премештена у Јединицу при Заводу за васпитање Београд, а 2 су отишла самовољно с намером да наставе путовање ка Западној Европи. На дан 31.12.2019. године у њој борави 8младића. Сви су премештени из Центра за азил у Крњачи. Ови адолесценти пореклом из Авганистана (3), Ирака (2), Ирана (2) и Сирије (1) су сви тражиоци азила, а 2 су добила статус азиланта. Седморица похађају средње школе, а неки иповремено проналазе хонорарне послове. Младићи су били укључени у различитим догађајима, активностима и радионицама у организацији Фондације СОС Дечија села Србије, ГРИГ-а, Мреже психосоцијалних иновација и Центра за заштиту и помоћ тражиоцима азила.

У сарадњи са надлежним министарством је обезбеђено финансирање услуге (за наредне 2 године) од стране Међународне организације за миграције (ИОМ) у оквиру Пројекта Специјална мера. Врше се припреме за успостављање ресурса за проширивање капацитета за збрињавање малолетних миграната без пратње у још два објекта домске заштите.

2.3. САВЕТОДАВНО-ТЕРАПИЈСКЕ И СОЦИЈАЛНО- ЕДУКАТИВНЕ УСЛУГЕ

2.3.1. Услуге телефонског саветовања

У оквиру ЦЗООД формирана нова РЈ Телефонске линијеу којој су обједињене услуге телефонског саветовања Национална дечија линија, Родитељски телефон и СОС телефон за подршку женама са искуством насиља, Све три услуге су 2019.године пресељене у заједнички простор, чиме је унапређен квалитет радних услова за ангазоване саветнике. Такође, на све три линије је на препоруку Повереника за заштиту података о личности¹, измењена аутоматска гласовна порука. Поред тога што се позиваоци обавештававају о услузи, као и да су разговори анонимни, бесплатни и поверљиви, додато је и да се разговори снимају. На Националној дечијој линији је забележен мањи број позива (за око 40%) од када је уведена ова порука(последња два месеца 2019.године).

2.3.1.1. Национална дечија линија (НАДЕЛ) 116111

СОС Дечија линија основана је 2005.године у Београду, као први стално доступан (24/7) телефонски саветодавни сервис за децу, младе и одрасле забринуте

¹У складу са Законом о заштити података о личности, Службени гласник РС, бр.

за децу са циљем да их оснажи у превазилажењу развојних и социјалних изазова одрастања, али и да их информише, едукује и заштити од свих облика насиља.

Од 2014.године НАДЕЛ постаје РЈ при ЦЗОДО и као таква улази у систем редовног финансирања ресорног министарства. Године 2015. НАДЕЛ добија право на коришћење специјалног хармонизирајућег светског броја дечијих линија - кратки код 116111.

Тим дечије линије чини 33 обучена саветника (распоређена у петочасовним сменама у периоду од 0-24 сата, свих 365 дана у години), два дијадна, један групни супервизор и руководилац програма. НАДЕЛ је чланица светске мреже дечијих линија и свој рад заснива на међународно признатим принципима, стандардима и пракси рада СОС телефона за децу широм света.

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

Деца и млади су у 2019.години позвали 198.502 пута, на 80.578 позива је одговорено, што је слично као и претходне године. Позиви су били претежно са тестирајућим садржајима, 3800 позива се развило у саветодавне разговоре који су протоколисали према стандардној процедури препорученој од „Child Helpline International“

У 2019.години наставља се тренд да НАДЕЛ највише зову деца раног адолесцентног узраста (од 10 – 15 година) и то чешће девојчиценог дечаца. Доминантне теме разговора су из области вршњачких и породичних односа, развојне проблематике и тема насиља. Саветници разговарали са децом и о школским проблемима, давали разне информације, упућивали на друге службе, едуковали о здрављу, физичком и менталном, подржавали успостављање вршњачке комуникације и односа заснованих на вредностима, а не на насиљу.

Функција дечије линије је и да примљене пријаве о насиљу прослеђује за то одређеним службама, па су током 2019.године (након добијања сагласности од деце) пет пријава породичног насиља прослеђене надлежним ЦСР.

2.3.1.2. Родитељски телефон 0800 007 000

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

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

Родитељски телефон је током 2019.године примио више од 3.000 позива и развио 1.048 разговора. Позиви су примани из преко 70 градова у Србији, најчешће позивају мајке (70%), очеви (15%), баке (8%) и то у највећем проценту деце старости до 7 година (49%). Најчешће теме разговора су породични односи, затим психосоцијалне теме, развојне теме, насиље и злостављање, на теме из односа родитељ-дете.

2.3.1.3. СОС Телефон за жене са искуством насиља - 0800 222 003

Пружање услуге телефонског саветовања за жене са искуством насиља почело је крајем 2018.године. СОС телефон је национално доступан 24 сата, бесплатан и поверљив сервис за превенцију и пријаву насиља, Циљ услуге је подршка и помоћ женама жртвама насиља којима се поред саветовања и оснаживања пружају информације о процедурама којима се може започети процес заустављања насиља и заштите жртве у најкраћем могућем року.

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

У 2019. години је регистровано укупно 3.478 позива, а чега је 1.565 позива имало тематику насиља и категорисани су као саветодавни (1.040), уз разговоре, такође саветодавне, али са акцентом на упућивања на друге институције и давање информација (525). Позиви су упућени из 84 различита места у Србији углавном од стране жена (11% мушкараца) најчешће старости од 30-39 година. Већина жена које су позивале трпе насиље дуже од 5 година и више од половине саопштава да су се већ обраћале институцијама да пријаве насиље или другим организацијама за савет.

Доминантан облик насиља је психичко и физичко злостављање, затим економско, прогањање, сексуално злостављање и полно узнемиравање. Означени насилник је у највећем броју случајева (чак 90%) мушкарац, партнер жртве, из узрасне групе између 30-39 година,

По завршетку сваког саветодавног разговора саговорници се упућују на надлежне институције система пре свега на Полицију и ЦСР, а нешто ређе на здравствене установе и јавно тужилаштво.

2.3.2. Саветовалиште за децу и породицу

Саветовалиште за децу и породицу пружа саветодавне и психотерапијске услуге породицама, деци и младима који су корисници других услуга ЦЗОДО.

У току 2019. године ангажовано је 7 стручних радника из РЈ ЦЗОДО, који су укључивани у односу на захтеве за пружање услуге и време које могу да издвоје. Услугу породичне психотерапије у току 2019. године користило је 8 породица – 7 је завршило, а једна породица се још увек налази у терапијском процесу.

У раду са породицама примењивани су различити модалитети рада. Поред породичних, троје деце је укључено и у индивидуалну саветодавно терапијску подршку, као део третмана, а такође су пружене и индивидуално терапијске сеансе њиховим родитељима у ситуацијама када је то било потребно.

Основни циљеви рада са породицама су били: успостављање јасних породичних правила и улога у породичном функционисању, унапређење породичне комуникације, дефинисање очекивања од партнера у заједничком животу и

родитељству, унапређење односа на релацији родитељ дете, рад на превазилажењу губитка. Циљеви рада су постављени тако да доприносе стварању услова за повратак детета у породицу или з апревазилажење тешкоћа у породичном функционисању. У току овог процеса 4 деце је враћено у породицу, а још једно дете се актуелно налази у фази отпуста. За двоје деце је унапређен квалитет односа и очекује се у перспективи повратак у породицу.

Услуга индивидуално саветодавно – психотерапијског рада реализована је за 4 деце и младих (из домске заштите). Основни циљеви рада са децом били су: унапређење вршњашких односа и комуникације са вршњацима, рад на превазилажењу губитка, породични обрасци и уверења, припрема за самосталан живот. Деца и млади који су укључени у саветодавно терапијски рад имају трауматска искуства која се одражавају на различите сфере њиховог функционисања. Основни циљ јесте прорада трауматског искуства у односу на тешкоће које имају. Од укључене деце њих петоро је завршило саветодавно терапијски рад, док се још 1 увек налази у том процесу.

У току ове године, након успешног рада са хранитељском породицом и младом особом (која је код њих на смештају) у ситуацији кризе, покренута је иницијатива Центра за породични смештај и усвојење Београд за наставак сарадње. У наредној години планира се проширење циљне групе и рад са децом на породичном смештају и хранитељима, у циљу превенције измештања деце и младих из хранитељских породица.

2.3.3. Отворена врата

Установа бившим корисницима омогућава увид у документацију која прати њихов боравак у установи, а пре свега у документацију која се односи на биолошко порекло и разлоге лишености родитељског старања.

У 2019. години је Центру за заштиту одојчади, деце и омладине упућено 94 захтева за информације и увид у документацију из архива од стране бивших корисника, али и сродника и пријатеља бивших корисника. Годишње се са овим захтевом нашој установи обрати у просеку око 80 људи. Прикупљање основних података о искуствима корисника који су усвојени на најранијем узрасту могло би бити корисно за сагледавање праксе усвојења од послератног периода до деведесетих година 20. века, као и за унапређење актуелне праксе.

Отворено је 56 досијеа у 2019. години. У питању су углавном корисници који већ годинама нису у систему социјалне заштите.

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

Јединице су настале у процесу трансформације домова за децу, у четири града у Србији - у Београду, Крагујевцу, Нишу и Новом Саду. Јединице пружају услуге у заједници и интервенишу у случајевима где је рањивим групама деце и њиховим породицама потребна додатна и посебна подршка у судском поступку. Установа располаже са 6 едукованих стручних радника за спровођење форензичког интервјуа, пружање стручне подршке органу поступка приликом узимања исказа од детета и припрему детета и породице за судски поступак.

2.4. УСЛУГЕ ПОДРШКЕ ЗА САМОСТАЛАН ЖИВОТ

2.4.1. Бенефицирано становање

Од 2012. године је обновљено пружање услуге становања уз подршку, која се реализује у породичноликом амбијенту куће у Заклопачи. Млади корисници праве *Лични план уз подршку саветника за осамостаљивање*. У њему дају своје виђење учинка из претходног периода и план за наредни – шта су постигли, шта научили од животних вештина, а шта треба да постигну и науче.

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

Услугу *Бенефицирано становање* су у 2019. години користила четири корисника – три младића и једна девојка, на крају године у програму су 2 младића и 1 девојка. Програм успешно функционише испуњавајући и општи циљ и циљеве из индивидуалних планова корисника. Тренутно су сви корисници запослени и раде, троје са пуним радним временом. Млади су савладали вештине самосталног вођења домаћинства, двоје је добро савладало управљање новцем. Сви корисници имају успостављене односе са сродницима, али без перспективе преласка код њих.

Два младића су изашла у самостално становање, планира се још 1 излазак (за девојку) – прелазак у установу за одрасле. Саветник је у контакту и пружа саветодавну и другу подршку корисницима који су изашли из програма. У првој половини 2020. године је планиран пријем још једног корисника након отпуста из домске заштите.

2.5. ДНЕВНЕ УСЛУГЕ У ЗАЈЕДНИЦИ

2.5.1. Породични сарадник

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

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

2.5.2. Центар за рани развој ИМПУЛС

Услуга је намењена подршци деци са сметњама у развоју (0-6/10 година) која живе у породици (биолошкој или хранитељској) или су актуелно у установи, а за које план даље заштите предвиђа могућност повратка у породицу. Капацитет је 12 деце и породица са пуним програмом. Заснована је на принципу да је неопходно подржати породицу односно родитеље одгајатеље. Основни циљ је да се дете и породица

подрже како би се дете укључило у систем друштвене бриге о деци, пре свега у предшколску установу и касније у образовни систем, имајући у виду да породице деце са сметњама у развоју имају тешкоће у укључивању деце. Крајњи циљ је смањење броја деце са сметњама у развоју која се издвајају из породице. Наиме, укљученост деце у предшколске установе и образовни систем јесте вид превенције издвајања из породице (институционализације).

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

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

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

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

Од јуна 2019. године уведена је новина – подршка породици кроз модалитет кућних посета. Овај додатни вид подршке породицама кроз услуге ране интервенције у породичном окружењу се показао као изузетно користан. У 2019. години у програм је укључено 24 деце – 16 деце из локалне заједнице и 8 деце која су на смештају.

Од марта 2014. – 31.12.2019. године услугу је користило 91 дете са сметњама у развоју и њихове породице. Постигнути резултати: 55% деце остало у биолошкој породици, 11% деце се вратило у биолошке породице, 10% деце остало са мајкама, 6% деце из установе смештено у хранитељске породице, 41% деце укључено у школе и вртиће и 15% деце остварило право на туђу негу и помоћ. Остварени резултати указују да је потребно услугу учинити одрживом, као локалну услугу у систему социјалне заштите.

2.6. УСЛУГЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

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

У објекту *Стационара за мајку и дете* регистровано је 4 специјалистичке педијатријске ординације са амбулантама дијагностике и терапијске интервенције из области педијатрије и 1 амбуланта медицинске рехабилитације као и 2 амбуланта за здравствену негу.

У осталим објектима који су у саставу установе регистроване су 4 амбуланта здравствене неге у *РЈ Дом за младе*, *РЈ Драгутин Филиповић Јуса*, *РЈ Дом Дринка Павловићи* и *РЈ Дом Јован Јовановић Змај*.

Делокруг рада здравствених радника је:

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

Установа пружа и основне стоматолошке услуге.

3. СТРУЧНИ / ПРОГРАМСКИ РАД

3.1. Процена установе, степени подршке и индивидуални планови

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

3.2. Програми и третмани

3.2.1. БАЗИЧНИ ПРОГРАМ РАДА

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

Поред важних теоријских појмова на којима се заснива програмски рад (развој, афективна везаност, губитак и туговање) програм се бави и методологијом рада са корисницима. *Базични програм рада* је основа за програмирање: посебних програма рада и услуга, планова рада матичних група, као и индивидуалних планова. *Базични програм рада* предвиђа да свако дете има *кључног/задуженог радника* (васпитача/медицинску сестру), *матичну групу* којој припада и стручни тим као подршку (социјални радник, психолог, педагог/лекар, логопед, физиотерапеут). Индивидуални план је заснован на снагама детета, а подразумева конципирање активности које у актуелном и у наредном периоду најделотворније задовољавају потребе и подстичу развој детета.

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

3.2.2. Посебни програми рада и третмана корисника

ПРОГРАМ ФЛЕКСИБИЛНА ПОДРШКА ПОРОДИЦИ – програм подељене бриге омогућава да се понуди индивидуализована подршка свакој породици са циљем да дете више функционише као члан своје породице, а мање као корисник смештаја у институцији. Циљ је да се приликом захтева за смештај родитељима понуди флексибилнији аранжман смештаја кроз дневне, петодневне или вишемесечне боравке деце на смештају док ноћи или редовне викенде проводи у породици уз сарадњу са центром за социјални рад. У 2019. години је шесторо деце било у оваквом програму подељене бриге.

Програм рада Мале домске заједнице детаљно је прилагођен раду са децом тешко ометеном у развоју и реализује се кроз индивидуални и групни рад. МДЗ представља малу интимну групу, налик проширеној породици у којој се максимално ради на принципу индивидуализације и принципу флексибилности према аутентичним потребама сваког детета уз поливалентну подршку стручних радника. Акцент у раду је на стицању вештина за живот у заједници, па су деца укључена у свакодневне активности одласка у куповину, на пијаци, возња градским превозом, итд. У РЈ „Драгутин Филиповић Јуса“ у раду са децом се примењују технике из когнитивно-бихејвиоралне терапије – изградња и јачање самоконтроле кроз економију жетона. Практикује се и израда албум-споменара у сврху изградње позитивног односа детета према себи.

ЛОГОПЕДСКИ ТРЕТМАН – организован је у свим радним јединицама и спроводи се по програму вежби у зависности од степена говорно – језичког развоја корисника. У раду са децом школског узраста акценат је посебно стављен на савладавање техника читања и писања. У стационарној заштити у индивидуални логопедски третман је током године укључено 27 деце. Третмани се углавном спроводе једном недељно, по потреби и чешће. Имајући у виду сложеност патологије, највећи број деце остаје на третману дуги временски период.

3.2.3. Програми и активности стицања животних вештина и оспособљавања

ПРЕЛАЗНА СТАМБЕНА ЗАЈЕДНИЦА - програм је намењен младима у фази пред излазак из дома са циљем да се практично припремају у вештинама становања и самосталног живота. Корисници програма који су још увек на смештају у установи, живе у посебно одвојеном простору дома – апартману који се састоји од дневног боравка, приручне кухиње, тоалета са веш машином, и неколико спаваћих соба. Млади у том програму самостално организују живот и воде домаћинство уз саветодавну подршку ментора. У току 2019. године 17 корисника је било у овом програму.

ДОМСКИ ПАРЛАМЕНТ – један од начина партиципације деце и омладине у организацији и функционисању домова. У раду парламента корисници уче како да размењују информације, аргументовано дискутују и преговарају са одраслима и како да доносе одлуке за ствари за које су одговорни. На овај начин се развијају вештине деце које су им значајне у животу, као и ресурси установе да унапреди своје деловање. Успостављена је и сарадња са Ђачким парламентима у локалној заједници. У току новогодишњих празника реализоване су акције у сарадњи са ђачким и студентским парламентима.

3.3.4. Секције

Секције имају улогу осмишљеног и квалитетно структурираног слободног времена деце којим се подстичу и развијају њихови потенцијали. У свим домовима континуирано постоје следеће секције: Креативна радионица, Кулинарска радионица, Играоница – за децу млађег узраста, Компјутерска радионица, Спортска секција, Ликовна и Музичка радионица. Поред ових у РЈ Јован Јовановић Змај деца учествују у Радионици керамике и примењене уметности.

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

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

3.3.5. Програми подршке школовању и запошљавању

„СВЕТСАВСКА УЧИОНИЦА“ – у свим радним јединицама већ 17 година реализује се пројекат ОЦД „Човекољубље“ који пружа изузетну помоћ у учењу. Квалификовани волонтери држе додатну наставу за предмете са којима деца имају највише проблема: српски језик, математика, страни језици, физика, хемија. Са млађом децом волонтери раде домаће задатке, као и програм читања и писања. Волонтери су помагали и у припреми за полагање пријемних испита за упис у средње школе, као и поправних.

ПРОГРАМ „ЈАКИ МЛАДИ“ – Фондација СОС Дечија села Србије циљу повећања запошљивости младих који напуштају заштиту организује едукације за активно тражење посла, кроз курсеве језика, програмирања, војње, стицања различитих занатских вештина и повезивање са послодавцима.

ПРОГРАМ ИНДИВИДУАЛНЕ ПОДРШКЕ СТУДЕНТА ВОЛОНТЕРА ДЕТЕТУ – Циљ пројекта је да кроз индивидуални рад волонтери спроводе различите садржаје са децом (учење, дружење, посете културним и спортским догађајима) како би помогли јачање њихових капацитета и тај начин надокнадили учење кроз основне животне процесе својствене породици. Посебно је значајно што се у том индивидуалном односу развијају вештине успостављања индивидуалних релација са младим људима из заједнице, што се на тај начин повезују са заједницом и делимично поновно успостављају сигуран образац афективне везаности и поверења у друге људе.

ПРОЈЕКАТ ЗАЈЕДНО СМО ЈАЧИ – подршка осамостаљивању младих без родитељског старања – 4 организације реализују обуке за младе које се састоје из 4 компоненете: групни рад усмерен на усвајање социјалних и емоционалних вештина и јачање позитивног идентитета (ЦЕПОРА); индивидуални рад са младима на дефинисању и праћењу индивидуалних развојних планова младих (ГРИГ); рад у заједници усмерен на практичну примену стечених знања и вештина и повезивање са актерима у заједници (МРЕЖА), последња компонента је евалуација заснована на вршњачкој подршци (Мој круг).

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

3.3.6. Спортско-рекреативне активности

ИЗВИЂАЧКИ ОДРЕД СВЕТИ САВА – укључује децу кроз едукативне садржаје, разне корисне акције и промовише здраве форме живота. Одред извиђача Свети Сава је у овом периоду организовао једно логоровање на Дивчибарима и више једнодневних излета и активности у природи у граду Београду.

ПРОЈЕКАТ ВРЕДНОСТИ ЖИВОТА – у организацији Савеза Спортских менаџера Србије реализоване су спортске активности и спортски камп на Руднику. Циљ је промоција спорта и развој психофизичких способности.

3.3.7. Културно-забавне активности

Деца и млади у домовима су и у 2019. години посећивали концерте, биоскопе, позоришта, спортске и културне догађаје, на којима су били и активни учесници излажући своје ликовне радове на изложбама и базарима.

У августу 2019. у сарадњи са Црквом Божијом организован је дводневни Дечији Фестивал у дворишту Дома „Јован Јовановић Змај“, на ком су учествовала деца из наших домована као и локално становништво. Фестивал се одвијао у две смене пре и после подне, са низом активности за децу (игре по станицама, дворац на надувавање, водене игре, спортске активности), музички програм, „ја имам таленат“. Највећа вредност овог догађаја је што се прикључио велики број деце и родитеља из комшилука.

У стационарној заштити (најмлађа деца и деца са израженим тешкоћама у развоју) ове активности деце организоване су кроз редован излет / излазак бар једном недељно (40 деце). Поред овога, деца у мањим групама одлазе у шетње, околне паркове и играонице, у циљу веће покретљивости деце и укључености у живот заједнице, у чему имамо значајну подршку волонтера.

3.3.8. Летовања, зимовања, излети

Захваљујући донацији Пинк медија групе деца, млади и мајке са децом из свих радних јединица Центра су ишла на летовање у Црну гору – Хотел „Делфин“ у Бијелој (80 корисника) и Хотел Парк у Будви (75 корисника). Деца из стационарне заштите и МДЗ боравила су 10 дана у Центру дечијих летовалишта на Руднику (40 деце) и већ традиционално у Хотелу „Рујна зора“ у Аранђеловцу.

У организацији Спортског друштва Партизан деца из РЈ домске заштите су учествовала у Школи спортских активности у Жежевици (20 корисника).

Седморо младих је учествовало на Међународном кампу у Хрватској у организацији Kinderperspectief и још 3 младих на међународном кампу у Пољској у организацији ФИЦЕ Србија.

Поред тога деца су ишла на бројне једнодневне излете и учествовали на разним манифестацијама.

3.3.9. Подршка у одржавању контаката са породицом

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

У Стационару за мајку и дете програм подршке породици одвија се кроз Центар за рани развој Импулс за децу са тешкоћама у развоју и програм Повратак кући за децу из Прихватилишта Стационара. Оба програма су оријентисана ка препознавању

родитељских снага и неговању породичних односа детета и оснаживању родитељских вештина, са циљем стварања услова у породици и заједници за повратак детета у породицу и спречавање институционализације.

Стручни радници *Мале домске заједнице* редовно прате све контакте деце са родитељима и најближим сродницима, уз подршку органа старатељства ради се на успостављању контакта тамо где их није било и на побољшању квалитета већ постојећих контаката кроз саветодавно – инструктивни и подржавајући рад.

Прихватилиште за ургентну заштиту деце једном недељно одржава родитељске састанке за заинтересоване родитеље.

Формирањем *Саветовалишта за децу и породицу* овај вид саветодавне и терапијске подршке постаје доступан породицама корисника из свих радних јединица.

4. ПРЕВЕНЦИЈА КОНФЛИКАТА И ИСКУСТВА НАСИЉА НАД ДЕЦОМ

При свакој РЈ ЦЗОДО формиран је *Интерни тим за заштиту деце од злостављања и занемаривања*. *Централни интерни тим* (од стручних радника из РЈ Општи послови) прати и подржава поступање по Протоколу у сваком појединачном случају.

Ови тимови реагују у року од највише 72 сата у свим случајевима угрожености деце на смештају било да се ради о одраслима или вршњацима.

Током 2019. године *Централном интерном тиму* за заштиту корисника од злостављања и занемаривања пријављено је 4 случајева физичког насиља и 1 сексуалног насиља (од стране вршњака).

Сви случајеви су процесуирани након инцидента у радним јединицама, сачувани су докази (писане изјаве учесника, сведока и налази лекара), предузете су мере да се осигура основна безбедност угрожене деце, о свему су обавештени органи старатељства, примењена матрица фактора ризика, као и сачињени детаљни и прецизни индивидуални планови који треба да оснаже, пруже подршку и превенирају даљу могућу ситуацију злостављања. У овом периоду је поднета једна кривична пријава и покренут један дисциплински поступак због насиља над корисником. У појединим случајевима су обавештени инспектори за малолетничку деликвенцију ПУ за град Београд који су узели изјаве од свих учесника.

5. РЕСУРСИ ЦЕНТРА

5.1. Простор и опрема

5.1.1. Стационар за мајку и дете

Најзначајнија инвестиција у 2019. години се односи на изградњу новог објекта *Материнског дома* у сарадњи Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Турске агенције за сарадњу и координацију (ТИКА) која је финансијер.

Капацитети новог објекта су исти, али промена у организацији простора у новом објекту ће омогућити већи ниво приватности корисницима, већи комфор и пријатност за свакодневне животне активности.

5.1.2. Радна јединица Матерински дом

Корисници и запослени у Материнском дому су од марта 2019. године пресељени у реновирани објект у ул. Звечанској 52. Опремљене су две собе за реализацију посета – једна са могућим праћењем контакта видео надзором. Постављена је заштитна ограда у дворишту дома и уређен је травњак у сарадњи са Градским зеленилом.

5.1.3. Радна јединица Јован Јовановић Змај

У објекту дома „Јован Јовановић Змај“, поред матичних група за пружање услуге домског смештаја за децу без родитељског старања, налази се и Прихватилиште за ургентну заштиту деце од злостављања и занемаривања, као и одељење за смештај малолетних миграната. У истом објекту је и Централна кухиња у којој се припремају оброци за све радне јединице домске заштите, као и Архивски депо установе.

Крајем године је у дечијим апартманима постављена лед расвета на свим позицијама. Приоритет је завршетак радова на водоводним инсталацијама у циљу санација влаге у приземљу.

Крајем 2019. године отпочела је градња балон хале спортске намене у дворишту дома. Балон сала се гради у сврху одвијања спортско-рекреативних активности, организовање различитих културно-забавних, као и образовних догађаја. Балон хала се гради за коришћење свих корисника нашег Центра. Изградњу балон хале је омогућило Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

5.1.4. Радна јединица Дринка Павловић

У току 2019. године није било значајнијих инвестиција на плану уређења простора. Потребна су инфраструктурна улагања у замену електро – инсталационих водова, обезбеђивање адекватне громобранске заштите, обезбеђивање адекватне изолације објекта, замена постојећег грејања на нафту грејањем на еколошки прихватљива горива, комплетно реновирање објекта, замена дотрајалог намештаја.

5.1.5. Радна јединица „Моша Пијаде“

Средствима надлежног министарства обновљени су уређаји у трпезарији (професионални шпорет, фрижидер, машина за прање веша, машина за судове), а Фонд НКВ Принцезе Катарине Карађорђевић (Лајфлајн Чикаго) је омогућио кречење и опремање намештајем две васпитне групе и реновирање и опремање компјутерске учионице, опремање намештајем две васпитне групе, као и учионице.

У дому „Моша Пијаде“ је и даље присутан проблем одржавања дотрајале ПВЦ столарије, као и врата дневних и спаваћих соба. којој је неопходно редовно одржавање, као и замена оштећених елемената.

5.1.6. Радна јединица „Драгутин Филиповић Јуса“

С обзиром да је објект комплетно реновиран 2017. године, није било значајнијих инвестиција. Међутим, у оба боравка је потребно је подизање зидне облоге за ½ м, као

и поправка ивица око врата у циљу побољшања безбедности деце и тапацирање дечијих клупица. У Прихватној станици потребно је заменити улазна врата.

5.2. Људски ресурси

5.2.1. Обуке и усавршавање запослених у 2019. години

Центар активно укључује стручне раднике, стручне сараднике и сараднике у различите едукативне програме. У току 2019. године регистровано је 263 учешћа радника ове установе у програмима стручног усавршавања. Најпре, установа организује 2 редовна годишња циклуса за примену базичног програма рада у установама социјалне заштите за децу и омладину. У сарадњи са холандским стручњаком Центар организује 4 пута годишње едукативне радионице у којима запослени у нашој установи и сарадници других установа добијају информације и знања о искуствима из других земаља и савременим тенденцијама социјалне заштите деце и омладине у свету. Такође, Центар је успоставио систем редовних једнодневних обука: кроз рад Стручног савета, уз учешће сарадника из других установа, као и у форми интервизијских едукативних састанака, који се пријављују Комори социјалне заштите. Значајно је да је установа у прошлој години у своје активности стручног усавршавања укључила сараднике из других установа, као активне и пасивне учеснике, чиме је дала допринос укупном социјалне заштите, могућност сарадницима да стекну бодове за лиценцу, а истовремено радила на стварању заједничког референтног оквира и акционе спремности на сарадњу са сарадницима из партнерских установа.

Значајно је и упућивање запослених на едукације и стручне скупове које организују друге организације. Посебно су биле важне обуке за примену PRIDE програма у области алтернативног старања, за поступање у конфликтним ситуацијама са децом и за рад и за телефонско саветовање.

5.2.2. Супервизијска стручна подршка запосленима

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

У 2019. години одржано је укупно 264 састанака, а укључено је 250 непосредних пружалаца услуга и програма, од којих 213 у услугама смештаја.

Укупно је ангажовано 10 активних водитеља супервизије, који су се и у 2019. години састајали једном месечно ради властите супервизијске подршке и унапређивања укупног супервизијског процеса, сваког другог месеца уз подршку екстерног супервизора.

6. САРАДЊА СА ДРУГИМ АКТЕРИМА

6.1. Сарадња са установама и организацијама

6.1.1. Локална самоуправа

Локална самоуправа финансира прихватилишта и прихватну станицу. Корисници *Стационара за мајку и дете* (Општина Савски венац) и *РЈ Драгутин Филиповић Јуса* (Општина Врачар) преко локалне самоуправе остварују право на организацију школског превоза. Поред тога, локална самоуправа организује поделу новогодишњих пакетића.

6.1.2. Сарадња са Центрима за социјални рад

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

Квалитет контакта је у већини случајева формално коректан, неки старатељи се труде да буду негујући и да делују васпитно, али нису довољно укључени у свакодневни живот деце.

6.1.3. Здравствене установе

Радне јединице ЦЗОДО углавном имају добру сарадњу са установама примарне здравствене заштите. Као одлична се истиче сарадња са ДЗ Вождовац свих РЈ на тој општини и сарадња *РЈ Драгутин Филиповић Јуса* са ДЗ Врачар, који показује разумевање за све здравствене проблеме деце: пријем хитних случајева без сређене здравствене документације, предност приликом прегледа и сл.

ЦЗОДО сарађује и са бројним установама секундарне и терцијарне здравствене заштите: Градским заводом за здравствену заштиту, Институтом за јавно здравље Батут, УДК Тиршовом, Институтом за мајку и дете, Клиником за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институтом за ментално здравље, Специјалном болницом за рехабилитацију и ортопедску протетику, ГАК Народни фронт и другим болницама и клиникама према потребама деце.

Посебан изазов представља имплементација Програма палијативног збрињавања у педијатрији, па је потребно интензивирати сарадњу са представницима националних тимова за спровођење овог програма.

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

6.1.4. Организације цивилног друштва (ОЦД)

Центар годинама развија добру сарадњу са сектором ОЦД, углавном кроз спровођење пројектних активности са корисницима од стране ОЦД онда када је то у интересу и када постоји процена да је добробит деце у првом плану ове сарадње.

Корисност је вишеструка: транспарентност и отвореност Установе, испуњеније време деце на смештају, разноликост културно-забавних активности за децу и проширење поља социјалног искуства. Најтеже је обезбедити одрживост сарадње са ОЦД чије је деловање условљено средствима које обезбеђују кроз пројекте.

Неке од најзначајнијих сарадњи са цивилним сектором у 2019. години су биле са организацијама:

- *ЧОВЕКОЉУБЉЕ* – Добротворни фонд СПЦ већ 18 година у ЦЗОДО реализује пројекат „Светосавска учионица“ – волонтери континуираним радом помажу деци у савладавању писмености и школског градива, као и у примени знања.
- *ЦЕПОРА* – организује креативне радионице за децу млађег узраста и социоедукативне за кориснике старијег узраста.
- *ИМАГИНАРИЈУМ* – драмске радионице са децом из установе и школа из локалне заједнице
- *АТИНА* и *АСТРА* – укључивање деце и запослених у едукативне програме превентивног карактера о трговини људима.
- *ГРИГ* – помоћ и подршка младима у осамостаљивању, професионалном обучавању, запошљавању и оснаживању за самосталан живот.
- *МАЛИ ВЕЛИКИ ЉУДИ* – организују игре без граница за децу и приредбе са аниматорима
- *КЕЦ* – Креативно едукативни центар
- *ЦЕНТАР ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ДРУШТВА* – пружа индивидуалну подршку студената волонтера деци у оквиру програма Волонтер – друг. Организује изласке, излете и дружење, помоћ у учењу волонтера и деце
- *ФОНДАЦИЈА СОС ДЕЧИЈА СЕЛА СРБИЈЕ* – пружа подршку деци и младима у оспособљавању, осамостаљивању и запошљавању
- *ССОСИБ Спортски савез особа са инвалидитетом Београда*
- *МОЈ КРУГ* – организација младих без родитељског старања, у коју су укључени и корисници нашег Центра.
- *ФИЦЕ Србија* – удружење стручњака за подршку деци и породици које организовањем стручних скупова, едукација за запослене и интернационалних кампова за младе доприноси унапређењу заштите.

6.1.5. Образовне институције

Сарадња са образовним институцијама је добра и омогућава да у складу са одредбама Закона о образовању скоро сва деца буду укључена у образовни процес. Већина радних јединица има добру дугогодишњу сарадњу са локалним школама и вртићима, која се огледа у готово свакодневним контактима са ПП службама, учитељима, разредним старешинама и наставницима. Школски тимови углавном имају разумевања за наше кориснике, помажу им у привикавању и укључивању у разред, као и у савладавању градива. Међутим, има тешкоћа у раду са децом са изазовним понашањем и децом која похађају наставу по ИОП програму. *РЈ Дом Дринка Павловић* успоставила је сарадњу са Савременом гимназијом која је помагала корисницима како кроз донације, тако и одвођењем деце на разне манифестације.

Постоје изазови око укључивања деце са инвалидитетом у предшколске програме, које не могу да похађају без подршке личног пратиоца. Личних пратилаца нема довољно на располагању, а ситуација је додатно отежана када се ради о деци која бораве у нашој установи, али немају место пребивалишта у Београду.

6.1.6. Медији

Сарадња са медијима се одвија у складу са процедурама прописаним од стране министарства надлежног за социјалну заштиту.

Центар за заштиту одојчади, деце и омладине у јавности се углавном појављује у улози примаоца донација или везано за проблемске ситуације, а ређе у контексту покретања и развоја нових услуга или успеха наших корисника.

6.1.7. МУП

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

6.2. Сарадња са појединцима

6.2.1. Приправници – волонтери из струке

Током 2019. године обављање приправничког стажа у установи је започело 11 приправника, укупно 20 – од тога је деветоро завршило. Према струци приправници су: социјални радници (15), специјални педагози (4) и 1 логопед.

6.2.2. Студенти на пракси

У току 2019. године стручну праксу у установи обављало је 83 студента: Факултет политичких наука; Каријерни центар Филозофског факултет; Факултета за медије и комуникације и Каријерни центар овог факултета; Факултет за специјалну едукацију и рехабилитацију; Висока школа социјалног рада; Универзитет у Адгеру (Норвешка); Висока здравствена школа струковних студија у Београду; Средња медицинска школа Београд.

6.2.3. Волонтери изван струке

Установа ангажује волонтере изван струке у свакодневним активностима, пре свега са децом, као краткорочно волонтирање, највише 10 сати недељно. Потенцијални волонтери пролазе обавезну процену и обуку. Програм обуке је у 2019. години прошао 81 кандидат, од чега је ангажовано око 70% волонтера.

Волонтери су важан додатни ресурс у реализацији рада са децом. Њихов допринос структурирању слободног времена је од великог значаја и за појединачне кориснике, али и за установу у целини. Корисницима свих узраста који су у установи тренутно или бораве дужи временски период, додатна подршка из заједнице веома прија. Када се успостави добар однос између волонтера, одгајатеља и деце и када се поштују активности и договори – волонтери постају додатни извор емотивне сигурности, задовољства и подршке за развој деце и младих.

6.2.4. Донатори

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

7. ЕВИДЕНЦИЈА, АНАЛИЗЕ, ДИГИТАЛИЗАЦИЈА

7.1. Евиденција и документација

Постојећи систем вођења евиденције и документације у Центру је у потпуности усклађен са важећим Правилником о вођењу евиденције о корисницима и документације о стручном раду у установама социјалне заштите.

Од 2018. у установи се користи Јединствени информациони систем установе социјалне заштите (ЈИСУСЗ Звечанска) који је олакшао рад, иако су још увек потребна додатна усавршавања софтвера. Већина запослених је потпуно прешла на нови начин вођења евиденције. Од 2016. године установа је умрежена у Интегрисани здравствени информациони систем (ИЗИС) Републике Србије.

7.2. Испитивање задовољства корисника

Крајем 2019. године у установи је спроведен редован циклус испитивања задовољства корисника услуга смештаја. Циљ истраживања је утврђивање нивоа задовољства корисника, очекивања и перцепција о услугама, ради унапређења истих. Примењена је иста методологија као и претходне године.

Испитивањем су обухваћени сви актуелни корисници услуга смештаја ЦЗОДО, који су користили услугу најмање 3 месеца. Деца школског узраста су попуњавала самостално упитник, док су у име деце која су најмлађег узраста и деце са израженим тешкоћама у развоју упитник попуњавали старатељи – родитељи или професионални старатељи из ЦСР.

Како би се обезбедила непристрасност и утицај на испитанике свео на најмању могућу меру анонимно анкетирање су спровеле обучене приправнице, без присуства запослених.

Упитник је самостално попунило 84% корисника, а 13 корисника је тражило помоћ у виду читања, бележења коментара или појашњавања питања. Полна структура – 45 мушки, 36 женски. По узрасту – 17 пунолетних корисника, 38 средњошколског и 21 корисник основношколског узраста.

Укупна збирна оцена за све анализирание РЈ је 4,2 (оцене од 1 до 5, с тим да је 5 највећи степен задовољства). У односу на 2018. годину забележена су побољшања у 10 области, највише код времена за разговор са корисницима и просторних услова (у свим укљученим РЈ).

Области које је највећи број корисника високо оценио (оценама 4 и 5) су услови за образовање (90%), активности које се организују у и ван РЈ, информисаност (86%) и просторни услови (83%). Три од четири корисника су дали највише оцене за поштовање чланова њихове породице и подршку контактима са значајним особама, као и за партиципацију (одлучивање у групи).

Нешто ниже, али и даље високе оцене биле су за партиципацију (мишљење) и поверљивост. У коментарима је поново најчешће помињана потреба да се побољша храна (1/4 корисника) и повећа џепарац.

Послато је укупно 190 упитника, а укупно је попуњено од стране старатеља 106 упитника тј. 56% планираног узорка старатеља.

Укупна збирна оцена за све анализирание РЈ је 4,6. Нема промена у односу на 2018. годину - забележене су изузетно високе оцене у готово свим областима.

Области које је највећи број старатеља високо оценио (оценама 4 и 5) су подршка запослених детету, поверљивост, безбедност и поштовање детета (95%).

Нешто ниже, али и даље високе оцене су биле за корисност знања и вештина које је дете стекло у дому, као и за партиципацију – што је често праћено коментарима да су деца ниског календарског узраста или да имају вишеструке сметње у развоју.

У коментарима је највише похвала на рачун добре сарадње, професионалности и посвећености запослених (највише РЈ Интензивна подршка и Мала домска заједница). Такође сваки 8 старатељ је препознао као потребу већи број запослених, а поједини су наводили да треба адаптирати простор (за РЈ у објекту у Звечанској 7).

8. ПРОЈЕКТИ

У току 2019. године у установи су спровођени следећи пројекти:

- **Јачање капацитета институције да обезбеди подршку деци с тешкоћама у развоју** – уз подршку Perkins International од 2016. године спроводи се пројекат са циљем јачања знања и вештина запослених за рад са родитељима и за подстицање развоја деце кроз игру.
- **Јаки млади** – пројекат Фондације СОС Дечија села Србије који има за циљ повећање запошљивости младих који напуштају заштиту. Реализује се од 2017. године, већи број младих из установе је прошао програм.
- **Алтернативна брига и права деце у Србији** – основна активност је едукација пружалаца услуга у алтернативној бризи (запослених у установама и хранитеља) по међународном програму подршке дечијим правима. Део запослених ће проћи едукацију, а двоје је едуковано за тренере.
- **Моје право да изразим своје мишљење** – такође у сарадњи са Центром за права детета.
- **Позориште као уметност сусрета** – ИМАГИНАРИЈУМ – у првој половини 2019. су реализоване радионице и представе за децу.
- **Заједно за бољи и сигурнији свет за децу** - пројекат Фондације СОС Дечија села Србије намењен оснаживању деце миграната организација клубова, радионица животних вештина, учење српског/енглеског језика, рад на рачунару.
- **Дружимо се и учимо заједно** – пројекат Центра за унапређење друштва, кроз који се реализује индивидуална подршка студената - волонтера деци на смештају у установи.

ЗАКЉУЧАК

Кључни резултати Центра за заштиту одојчади, деце и омладине у 2019. години су:

- Добијена сагласност надлежног министарства на Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији послова.
- Завршен већи део радова на изградњи новог објекта *Материнског дома* у сарадњи Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Турске агенције за сарадњу и координацију (ТИКА) која је финансијер.
- Израда пројектног плана реконструкције објекта *Стационара за мајку и дете* и 3 објекта домске заштите уз подршку Канцеларије за управљање јавним улагањима и Програма Уједињених нација за развој (UNDP) је у завршној фази.
- Унапређен квалитет услуга смештаја наставком примене Базичног програма рада у свим РЈ установе; Реализована два тренинга, укључена 2 нова тренера.
- У сарадњи са представницима Центара за социјални рад, Републичког завода за социјалну заштиту и надлежног министарства разматрана оправданост смештаја деце предшколског узраста и планиране даље мере заштите.
- Почела реализација програма *Повратак кући* – формиране групе деце у РЈ *Стационар* и РЈ *Прихватилиште Стационара* које имају перспективу повратка у биолошке породице; примењен програм рада и успостављена сарадња са ГЦСР.
- Унапређене компетенције запослених за неговање односа детета и породице кроз обуке, унапређена примена *Књиге живота* у раду са корисницима.
- Побољшан квалитет хране и установљен додатни интерни регулаторни механизам праћења квалитета хране.
- Реализована супервизијска подршка запосленима у свим програмима ЦЗОДО, као и подршка водитељима супервизије од стране екстерног супервизора.
- Настављена сарадња са организацијама и установама који реализују програме подршке осамостаљивању младих.
- Пресељени телефонски сервиси у нови адекватнији радни простор за пружање услуга телефонског саветовања.
- Унапређена услуга *ЦРР Импулс* увођењем кућних посета породицама у програму и услуга *Материнског дома* подршком мајкама и деци и 2 месеца по изласку из програма.
- Направљен је план одрживости за наредни период за *Јединицу за подршку малолетним мигрантима без пратње*.
- Програмски савет уз подршку експерта разматрао процес хомогенизације корисника – потребе, ресурсе, изазове.
- Селектован, обучен и укључен у рад са децом велики број волонтера и приправника који су оспособљени за рад у установи.