



ПРОЦЕНКА

НА ВЛИЈАНИЕТО НА РЕГУЛАТИВАТА
НА ВОВЕДУВАЊЕТО МОДЕЛ
НА СОЦИЈАЛНИ ДОГОВОРИ ВО
РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА



СОС ДЕТСКО
СЕЛО
МАКЕДОНИЈА

2017

Истражувањето е изработено со финансиска поддршка на Канцеларијата на УНИЦЕФ, Скопје. Ставовите изнесени во овој прирачник се на авторите и не мора да се совпаѓаат со ставовите и политиките на УНИЦЕФ.

ПРОЦЕНКА НА ВЛИЈАНИЕТО НА РЕГУЛАТИВАТА
НА ВОВЕДУВАЊЕТО МОДЕЛ НА СОЦИЈАЛНИ ДОГОВОРИ
ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

ИЗВЕШТАЈ

ЈУНИ 2017

АВТОРИ: (МАРИЈА РИСТЕСКА | МАРИЈА ДОНЕВСКА | ГОРДАНА ДИМИТРОВСКА — ГАПИЌ
ИСТРАЖУВАЧКИ: ЉУПКА ТРАЈАНОВСКА, СИЛВАНА ПЕТРЕВСКА, АЛЕКСАНДРА РИСТОВСКА И ДИНА ИВАНОВИЌ
ПРЕВЕДУВАЧ: ЗДРАВКО ВЕЉЈАНОВ

ДАТА: 30.06.2017

ЦЕНТАР ЗА ИСТРАЖУВАЊЕ И КРЕИРАЊЕ ПОЛИТИКИ
ЦИЦО ПОПОВИЌ 6-2/9, 1000, СКОПЈЕ, МАКЕДОНИЈА | +389 2 3109 932
CARM@CARM.ORG.MK

СОДРЖИНА

Листа на графикони	6
Листа на табели.....	6
Извршно резиме.....	7
I. ВОВЕД	11
II. МЕТОДОЛОГИЈА	13
2.1. Применета методологија, техники и инструменти	13
2.2. Целна група	13
2.3. Обем на истражувањето.....	14
2.4. Ограничување на истражувањето	14
III. СИТУАЦИСКА АНАЛИЗА	15
3.1. Преглед на политичката и правната рамка.....	15
3.2. Видови социјални услуги.....	15
3.2.1. Институционална - резиденцијална социјална заштита	16
3.2.2. Институционална социјална заштита.....	22
3.2.3. Станбени единици за организирано живеење со поддршка.....	24
3.2.4. Грижа базирана на семејство (COC згрижувачки семејства и дру- ги згрижувачки семејства)	25
3.2.5. Дневни центри за деца на улица и улични деца и лица со посеб- ни потреби	31
3.2.6. Дневни центри за лица со интелектуална или телесна попрече- ност.....	32
IV. СОЦИЈАЛНИ ДОГОВОРИ — МОДЕЛ ЗА ПОЕФЕКТИВНО ДОСТАВУВАЊЕ СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА	35
4.1. Опција 1: Усвојување нов Закон за социјална заштита.....	38
4.2. Опција 2: Промена на Законот за социјална заштита и воведување со- цијални договори	39
4.3. Опција 3: Операционализација на институцијата управен договор	40
4.4. Модел на социјално договарање	40

V. ПРОЦЕНКА НА ВЛИЈАНИЕТО НА ВОВЕДУВАЊЕТО СИСТЕМ НА СОЦИЈАЛНИ ДОГОВОРИ И ПЛУРАЛИЗАМ ВО ДОСТАВУВАЊЕТО СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ 43

- 5.1. Влијание на системот социјални договори врз државата / институции на централно и локално ниво и државни даватели на услуги43
- 5.2. Влијание на системот социјални договори врз ГО и други недржавни даватели на услуги.....46
- 5.3. Проценка на состојбата во однос на стандардите за квалитет во испораката на социјални услуги49

VI. ЗАКЛУЧОК..... 55

VII. ЛИТЕРАТУРА И ИЗВОРИ НА ИНФОРМАЦИИ 61

VIII. АНЕКС 1..... 63

Прашалник за прибирање на податоци за оценка на испораката на социјалните услуги.....63

IX. АНЕКС 2 67

Прашалник за прибирање податоци за изработка на ПВР67

X. АНЕКС 3 71

Прашалник за прибирање податоци за изработка на Анализа на користа и трошоците и Анализа на ефективност на трошоците (Cost – benefit / Cost effectiveness)71

ЛИСТА НА ГРАФИКОНИ

Графикон 1 - Анализа на ставовите и на интересот на релевантните актери за стандардите за квалитет.....50

Графикон 2 - Искуство на релевантните актери што испорачуваат социјални услуги во однос на примената на стандарди за квалитет52

ЛИСТА НА ТАБЕЛИ

Табела 1 - Што треба да опфати моделот на социјално договарање во однос на сите горенаведени опции.....41

ИЗВРШНО РЕЗИМЕ

Утврдување на улогата на државата и на приватниот, односно граѓанскиот сектор, во процесот на испорачување социјални услуги е од особена важност за обезбедување соодветен модел на воведување, обезбедување и мониторинг на заштитата на ранливите категории граѓани во Република Македонија. Во овој контекст е важно да се посочи дека во услови на воведување модел на социјални договори се овозможува соодветна поделба на улогите на два чинителя; притоа секој го има приматот во своето делување, а целта е обезбедување достоин квалитет на услуга. **Улогата на државата на централно и локално ниво** е фокусирана на својата суштинска функција, **развивање политики, воведување стандарди, обезбедување финансии и вршење надзор/контрола**; додека **давателите на услуги**, приватно или јавно управувани, односно **граѓанскиот сектор**, се насочени кон испорака на услуги користејќи го потенцијалот за иновации и флексибилноста во подобрување на квалитетот на услугите.

Сепак, законодавството во областа на социјалната заштита е комплексно, сочинето од повеќе закони и подзаконски акти. Како што е посочено во Анализата за воведување социјални договори, како и за воведување потребни стандарди за квалитет и давање дозвола за работа како даватели на услуга, потребен е меѓусекторски пристап, првенствено во делот на законодавството што треба да обезбеди **децентрализација на испораката и на финансирањето на социјалните услуги, либерализација на „пазарот“**, односно конкуренција темелена на гаранции, флексибилност и автономија, контрола на квалитетот, култура на партнерството. Оттука произлегува дека соодветната правна рамка е првиот чекор кон обезбедување услови за воведување на социјалните договори и притоа е утврдено дека **со соодветна интервенција во Законот за социјална заштита и со воведувањето соодветна секундарна регулатива ќе се унапредат одредбите од постојната правна рамка.**

Граѓанските организации и другите недржавни даватели на услуги имаат важна улога во спроведувањето и во развојот на социјалните услуги. Истражувањето ја нагласува способноста на граѓанските организации за пофлексибилен и поприлагодлив пристап до специфичните потреби на корисниците, самостојноста, намалувањето на бирократија, а особен фокус на нивната мисија е да станат поефикасни даватели на социјалните услуги.

Главен предизвик на граѓанските организации е одржливоста на услугите што ги даваат и финансиската зависност од донации. Со воведувањето на системот социјални договори што би **„обезбедиле долгорочно стабил-**

но финансирање на услугите, граѓанските организации би можеле да даваат многу повеќе услуги и да опфатат многу повеќе корисници”¹. Социјалните договори би го решиле финансирањето на невладините организации и директно би влијаеле на бројот и на видот услуги што се нудат на пазарот. Со нив би се зголемил и опфатот на корисници со што би се унапредил квалитетот на живот и на корисниците на социјалната заштита и на нивните семејства.

Во истражувањето беа испитувани и општата информираност, разбирањето, ставовите, интересот и можностите на релевантните актери во однос на постојните и евентуалните идни барања за усогласување на нивната работа со минимални стандарди за квалитет. Како релевантни актери, односно засегнати страни, беа идентификувани **11 даватели на социјални услуги и тоа пет државни и шест приватни.** Имено, **постои општо позитивно и недвосмислено разбирање за придобивките од стандардите,** а во однос на прашањето за можноста за обезбедување дополнителни финансиски средства со цел воведување на стандардите, **поголемиот дел од давателите на услуги, поради отсуство на дополнителни средства, дадоа негативен одговор, додека само 2 од 11 дадоа позитивен одговор.**

Според податоците што беа произведени и акумулирани со ова истражување се дојде до заклучок дека постојат три опции за воведување социјалните договори, со свои карактеристични предности, слабости, можности и закани, и тоа: **(1) усвојување на нов Закон за социјална заштита; (2) промена на Законот за социјална заштита и воведување на социјални договори; (3) операционализација на институцијата управен договор.**

Социјалните договори се сметаат за прогресивен систем за градење долгорочни јавно-приватни партнерства и ќе овозможат целосно спроведување на деинституционализацијата во системот на социјална заштита во Република Македонија. Социјалните договори се главниот инструмент за остварување на плурализмот во доставувањето на социјалните услуги, со учество на невладините, приватните и религиозните организации како даватели; ќе обезбедат разновидност на услугите во однос на видот и местото на доставување, а со тоа ќе влијаат на рамномерен регионален развој и поголема еднаквост.

Системот на социјално договарање ќе овозможи долгорочно и одржливо финансирање на социјалните услуги доставувани од граѓанските организации. Исто така, ќе влијае на иновациите и ќе зголеми локално доставување на услугите онаму каде што е потребно. Може да има влијание и на развојот на социјално претприемништво, како и на намалување на внатрешните миграции. Конечно, социјалното договарање и доставувањето на услугата од повеќе даватели на услуги овозможува поголема конкуренција, а тоа посредно придонесува за квалитетот на услугата.

¹ Интервју со Весна Матевска, ХЕРА, спроведено на 21.04.2017

За да се воведе системот социјално договарање неопходно е да се утврдат цените на социјалните услуги, да се утврдат критериумите и стандардите за доставување на услугите, како и критериумите и стандардите за управување со давателите на услугите. Како резултат на сето тоа ќе се обезбедат квалитетни услуги. Притоа, постои општо позитивно и недвосмислено разбирање за придобивките од стандардите, кои се препознаваат како однапред организирани чекори по кои треба да помине давателот на услугата со цел таа да биде квалитетно и навремено испорачана. Проценката на подготвеноста за нивно спроведување покажа високо ниво на остварливост, доколку за таа цел бидат издвоени соодветни финансиски средства.

Понатамошниот текст подетално ја разгледува проценката на влијанието на регулативата во Република Македонија од воведувањето модел на социјални договори, односно, социјално договарање.

ВОВЕД

СОС Детско село Македонија (СОС Македонија) има идентификувано потреба за спроведување Проценка на влијанието на регулативата – ПВР и Анализа на трошоците и користа – АТК за прифаќање модел на давање социјални услуги врз основа на социјални договори или таканаречено „*social contracting*” во земјата. Понатаму во текстот – социјални договори.

Социјалните договори за одржливост се фокусирани на креирање поволна правна средина, особено во полето социјална заштита на деца и на доставувањето социјални услуги. Очекувано е социјалните договори да им обезбедат долгорочна финансиска одржливост на граѓанските организации (ГО) и да понудат патоказ за донесувачите на одлуки и другите чинители, за да им помогнат при справувањето со предизвиците во ова поле, да се зајакне ефективноста на социјалните услуги и да се подобри пристапот до социјалните услуги, приспособени на локалниот контекст.

Оваа проценка на влијанието на регулативата има за цел систематски да ги идентификува и процени очекуваните ефекти од креирање поволна правна средина за доставувањето социјални услуги преку модел на социјални договори, особено во полето на социјална заштита на деца. Проценката ќе се изврши преку аналитички методи засновани на утврдените регулаторни цели, социокономската ситуација во земјата, како и преку идентификувани неистражени интервенции во сферата на јавните политики што можат да ги постигнат посакуваните цели, односно децентрализација и делегирање одредени аспекти од давањето социјални услуги и нивно делумно пренесување на граѓанскиот сектор.

Посебни цели на истражувањето:

- Анализа на јавната политика во сферата на доставувањето услуги и на последователните фактори што влијаат на ефикасното доставување услуги.
- Сумирање на достапните опции за јавни политики и проценка на изводливоста на моделот социјални договори.

- Мерење на влијанието на моделот социјални договори врз различните групи чинители (ГО, централни и локални владини институции, директни корисници, нивните семејства и нивната средина);
- Испитување на позитивните и негативните страни на воведување на моделот социјални договори врз различни групи чинители (ГО, централни и локални владини институции, директни корисници, нивните семејства и нивната средина).

МЕТОДОЛОГИЈА

2.1. ПРИМЕНЕТА МЕТОДОЛОГИЈА, ТЕХНИКИ И ИНСТРУМЕНТИ

Со оглед на целта на истражувањето насочено кон длабинска анализа на состојбата заради воведување модел на социјални услуги врз основа на социјални договори и кон овозможување подобра финансиската стабилност и одржливост на ГО во Македонија, како и подобрување на квалитетот на социјалните услуги, во истражувањето беше применета квантитативна и квалитативна методологија. Беа избрани и применети неколку основни техники:

- Деск- истражување на претходни студии и собирање квантитативни податоци;
- Теренско истражување – интервјуа со претставници од ГО, владини институции што работат во полето на социјална/здравствена заштита и/или коишто веќе имаат воведено некаква форма на соработка или партнерство со локалната/централната власт или со други ГО;
- Прашалници врз основа на кои се спроведе теренското истражување (достапни во анексот на овој извештај).

2.2. ЦЕЛНА ГРУПА

Со истражувањето беа опфатени вкупно 11 даватели на социјални услуги и тоа пет државни и шест приватни. Во интервјуата беа вклучени претставници од релевантни институции/организации:

- ГО коишто работат на социјална заштита, превенција, детски и младински права, како и ранливи категории граѓани;
- Владини институции на централно и локално ниво коишто работат во сферата на социјална заштита и превенција

2.3. ОБЕМ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Бидејќи во системот на социјална заштита во Република Македонија има мноштво услуги, за потребите на оваа анализа беа избрани 5 социјални услуги чии директни корисници се деца, како предмет на анализата за влијанието на регулативата. Тоа се: социјални услуги за заштита и згрижување; институционална - резиденцијална социјална заштита; институционална заштита; грижа базирана на семејство; организирано живеење со поддршка и дневни центри.

2.4. ОГРАНИЧУВАЊЕ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Со оглед на фактот што се користеа секундарни податоци за задоволство на крајните корисници на услугите – децата, кои се креирани во рамки на други истражувања што немаат за цел да го проценат влијанието на регулативата, некои од проценките може целосно да не ја отсликуваат реалната состојба во локалниот контекст.

СИТУАЦИСКА АНАЛИЗА

3.1. ПРЕГЛЕД НА ПОЛИТИЧКАТА И ПРАВНА РАМКА

Во последно време има зголемен интерес за активностите поврзани со социјалната политика во Македонија. Во посттранзицискиот период на деведесеттите години од минатиот век, македонското општество се менуваше, но социјалната заштита и услугите не ги следеа тие промени. Поради бројните недостатоци на тој план, новите форми на социјална заштита не најдоа место во националната и во политичката агенда. Во овој период, меѓународните организации, помеѓу кои и финансиските институции, како што се Светската банка и Меѓународниот монетарен фонд, имаа најсилно влијание и, индиректно, претставуваа значаен фактор во водењето на социјалната политика во Македонија (Доневска М. и Трбојевиќ С., 2009).

Законот за социјална заштита во Република Македонија беше донесен во 1997 г., но првите измени и дополнувања беа направени во 2004 г. Најзначајни негови измени се воведувањето на принципите на **инклузија** на најранливите категории граѓани, **плурализација** со давање можност како даватели на услуги да се јават разни субјекти и децентрализација на одредени надлежности.

Гореспомнатите новини имаат создадено услови за спроведување на **процесот на деинституционализација**, како значајна реформа за подобрување на услугите за корисниците. Генерално може да се каже дека акцентот на работата на социјалните служби се пренасочува од згрижување кон поттикнување на развојот на корисникот.

3.2. ВИДОВИ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ

Системот на социјална заштита во Македонија го сочинуваат установите, институциите, мерките, активностите и нормите што се остваруваат во рамките на реализирањето на правата и давањето услуги на граѓаните од доменот на социјалната заштита. Системот се надградува преку стручната работа на установите за социјална заштита (коишто спроведуваат развојни

програми и работат на стручното усовршување на работниците во зависност од потребите на корисниците и меѓународните стандарди), преку следењето на појавите и планирањето на работата, преку водењето евиденција, како и преку спроведувањето надзор и истражувања во оваа област.

Социјалните услуги во Македонија ги даваат 27 центри за социјална работа (ЦСР). Освен обезбедувањето социјални услуги, ЦСР го водат и системот на парични надоместоци. Социјалните услуги се пропишани главно со законите за социјална заштита, за малолетничка правда и со одредени аспекти на Кривичниот законик и можат да поделат во три широки категории:

- Превентивни услуги²
- Услуги на грижа и советување³
- Законодавни и заштитни должности⁴

Во согласност со утврдениот обем на анализата, подолу е презентирани правната и политичката рамка за доставување на социјалните услуги преку кои се следеа ефектите од промените во законодавството.

3.2.1. Институционална – резиденцијална социјална заштита

3.2.1.1. Резиденцијални установи

Системот на социјална заштита во Република Македонија, покрај вонинституционалните форми на заштита, го сочинува и институционалната заштита, преку развиената мрежа на установи. Установите во системот се наменети за

² Превентивните услуги кои ги даваат центрите за социјална работа се утврдени со Законот за социјална заштита (член 9) како: образовна и советодавна работа; развој на форми за самопомош; доброволна работа; други активности кои спречуваат појава на социјален ризик

³ Услугите на грижа и советување примарно се пропишани со Законот за социјална заштита и со одредени аспекти на Законот за семејството. Тие опфаќаат: домашна нега на стари и хендикепирани лица; институционална грижа за стари и хендикепирани лица; институционална грижа за хендикепирани деца и за оние што имаат потреба од грижа; згрижување; услуги во дневни центри; градинки; засолништа за загрозуени деца и возрасни; услуги за советување поединци, двојки и групи.

⁴ Тоа се активности што се утврдени со законите за социјална заштита, за семејството, за заштита на децата, со Законот за малолетничка правда и аспекти од Кривичниот законик, кои пропишуваат дека вработените во ЦСР делуваат во име на државата во случаи на злоупотреба или занемарување, поделба на семејства, заштита на загрозените или како одговор на младинскиот криминалитет или криминалитетот на возрасните. Тие вклучуваат: преземање мерки за заштита на децата жртви на злоупотреба или занемарување; старателство на загрозуени луѓе; известување и надзор на малолетните и возрасните престапници; должности поврзани со усвојување деца; помирување на брачни партнери.

различни видови корисници во согласност со нивната возраст, здравствена-та состојба и нивните специфични потреби. Согласно член 115 од Законот за социјална заштита⁵ во нашата држава постојат следниве установи:

- установа за сместување **доенчиња и мали деца без родители и родителска грижа до тригодишна возраст;**
- установа за сместување **деца без родители и без родителска грижа над тригодишна возраст и младинци;**
- установа за сместување **деца и младинци со воспитно-социјални проблеми;**
- установа за сместување **деца и младинци со нарушено поведение;**
- установа за сместување **деца и младинци со умерени и тешки пречки во менталниот развој;**
- установа за сместување **деца, младинци и возрасни со пречки во телесниот развој;**
- установа за сместување **стари лица;**
- установа за сместување **лица со пречки во менталниот развој и**
- установа за сместување **лица баратели на право на азил.**

Во согласност со Законот за социјална заштита⁶, право на сместување во установа за социјална заштита имаат лицата што немаат соодветни услови на живеење во своето семејство или од други причини им е потребно сместување во установа за социјална заштита, а не може да се примени друг облик на социјална заштита. Право на сместување во установа за социјална заштита, според овој закон, покрај другите лица, има и: •

- **дете без родители и родителска грижа** до оспособувањето за самостоен живот и работа, а најдоцна до завршувањето на средното образование, ако не постојат можности згрижувањето и воспитувањето да се обезбедат на друг начин;
- **дете со воспитно-социјални проблеми** (занемарено, малтретирано и социјално необезбедено);
- **дете со нарушено поведение.**

⁵ „Сл. весник на РМ бр. 79/09, 36/11, 51/11, 116/12, 15/13, 79/13, 164/13, 187/13, 38/14, 44/14, 116/14, 180/14, 33/15, 72/15, 104/15 и 150/15

⁶ Сл. весник на РМ бр. 79/09, 36/11, 51/11, 116/12, 15/13, 79/13, 164/13, 187/13, 38/14, 44/14, 116/14, 180/14, 33/15, 72/15, 104/15 и 150/15

Установи за сместување деца и младинци без родители и родителска грижа се:

- Дом за доенчиња и мали деца - Битола, кој згрижува од 0 до 3-годишна возраст
- Детски Дом „11 Октомври“ - Скопје, кој згрижува од 3 до 18-годишна возраст
- ПУ „СОС - Детско село“ - Скопје.

Покрај овие установи, децата без родители и родителска грижа можат да се сместуваат и во другите установи за социјална заштита во согласност со видот и степенот на попреченост и со отстапувањето во поведението. Институционалната заштита на децата без родители и родителска грижа се остварува во долунаведените установи во согласност со возраста, здравствената состојба и со отстапувањето во поведението кај децата изложени на социјален ризик.

а. ЈУ Дом за доенчиња и мали деца – Битола

Согласно член 116 од Законот за социјална заштита⁷ тоа е установа за деца од 0 до 3-годишна возраст, без родители и без родителска грижа, која обезбедува згрижување (домување, исхрана, облекување, нега и грижа) и здравствена заштита за децата. Се организира привремено сместување и престој на самохрана невработена бремена жена еден месец пред породувањето и самохран родител до тримесечна возраст на детето. Во неа моментално се сместени 71 дете и една бремена жена. Бројот на вработени во установата е 58 лица.⁸

б. ЈУ Детски дом „11 Октомври“ - Скопје

Согласно член 117 од Законот за социјална заштита⁹ тоа е **установа за деца од 3 до 18 години, без родители и без родителска грижа**, која обезбедува згрижување (домување, исхрана, облекување, нега и грижа) и воспитание за децата до обезбедувањето услови за нивно враќање во семејството, односно до оспособување за самостоен живот и работа, а најдолго до шест месеци по завршувањето на средното образование. Обезбедува посетување основно и средно образование во соодветна установа, организирање стручна помош за успешно совладување на воспитно-образовните програми, организира различни облици на работа и живот, како и грижа за нивното здравје. Во неа моментално се сместени 51 корисник, а бројот на вработени е 42 лица (март 2017 год.).

Од 2014/2015 год. установата функционира во станбени единици, и во предлогот на овој модел партиципираа самите вработени од установата. Новиот начин на функционирање на установата предвидува сместување на корисниците во станбени единици. Сместените деца се распоредени во 4 станбени единици. Секоја станбена единица опфаќа по 2 воспитни групи, и во

⁷ Ибид.

⁸ Состојба со март 2017 год.

⁹ Ибид.

секоја станбена единица има по 8 спални соби во кои се сместени по две деца.

Појдовни цели за функционирање на установата по овој начин на функционирање беа:

- подигање на квалитетот на грижа во установата, почитувајќи го индивидуалниот пристап и најдобриот интерес на детето;
- создавање пријатна атмосфера за живеење и работа;
- развивање вештини за самостојно живеење;
- развивање работни навики;
- чувство на припадност;
- чувство на одговорност;
- меѓусебно почитување и поддршка;
- поголема интерактивна работа и контрола од страна на воспитувачите.

в. ЈУ за деца со воспитно социјални проблеми и деца со нарушено поведение

Во 2015 година Јавната **установа за сместување деца и младинци со воспитно-социјални проблеми**, согласно Одлука на Влада на РМ, ја прошири својата дејност во насока на згрижување деца со нарушено поведение и притоа верификуваше основно училиште за деца со нарушено поведение, согласно Решение за верификација на основни училишта од страна на Министерството за образование и наука на РМ, со што во целост се испочитувани одредбите од член 119 од Законот за социјална заштита.

ЈУ за деца со воспитно социјални проблеми и деца со нарушено поведение својата дејност ја извршува во два објекта и тоа:

1. во објектот на ул. „Петар Манџуков“ бб. каде што се наоѓа Јавната установа за згрижување деца со воспитно-социјални проблеми „25 мај“ што извршува воспитна работа со деца со воспитно социјални проблеми и
2. во објектот на ул. „Перо Наков“ бр. 2, каде се наоѓа Заводот за згрижување, воспитување и образование на деца и младинци „Ранка Милановиќ“, во кој се извршува воспитна и образовна работа со деца со нарушено поведение.

Одделот што извршува воспитна работа со деца со воспитно-социјални проблеми на возраст од 7 -до 18 години, обезбедува прифаќање и кратко-трајно згрижување малолетни лица, опсервација и дијагностика на малолетни лица, сместување, воспитание, образование и корективен третман на малолетно лице во зависност од потребите, во траење до три години. Установата обезбедува основно и средно образование на децата и младинците во соодветните установи за образование.

Одделот каде што се извршува воспитната и образовната работа со деца со нарушено поведение, **„Ранка Милановиќ“ - Скопје** е наменет за деца на возраст од 10 до 18 години. Овој оддел обезбедува згрижување, воспитание и основно образование на малолетни лица, а средното образование го обезбедува во соодветни установи за образование.

Установата извршува воспитна мерка упатување во воспитна установа, во согласност со законските прописи за извршување на санкциите и упатување во соодветна установа, поради нарушување во поведението. Обезбедува соодветни услови за сместување, исхрана, планирано и организирано спроведување содржини, мерки и активности во процесот на нивното воспитание и образование, слободни активности и културно-забавен живот, како и грижа за животот и здравјето на децата и младинците сместени во установите. Заклучно со март 2017 година во установата се сместени:

- 26 деца со воспитно-социјални проблеми (во „25 Мај“);
- 17 корисници со нарушено поведение (во „Ранка Милановиќ“).

Бројот на вработени во **ЈУ за деца со воспитно-социјални проблеми и деца со нарушено поведение** е следен:

- 26 лица во Одделот за деца со воспитно социјални проблеми (во „25 Мај“) и
- 17 лица + 10 лица наставен кадар во Одделот за деца со нарушено поведение (во „Ранка Милановиќ“), кои се финансираат преку Министерството за образование.

г. ПУ „СОС Детско Село - Македонија“ - Скопје

Тоа е приватна **установа за социјална заштита и за сместување деца и младинци без родители и родителска грижа**. Во рамките на установата функционираат долунаведените програми, а СОС -мајките преминаа во згрижувачки семејства под надлежност на ЈУМЦСР - Скопје.

- Има две СОС - младински заедници за деца на возраст од 14 до 18 години и тоа во Радишани и во населбата Бардовци во Скопје. Во овие заедници се опфатени 30 младинци.
- СОС - програма за полусамостоен живот и домување, наменета за полнолетни младинци на кои им се дава поддршка за самостојно живеење, вработување и вдомување.
- Советодавен центар за родители и за деца е отворен во Гази Баба и во Шуто Оризари.

3.2.1.2. Предности и недостатоци на институционалната заштита

Во минатото, во периодот по Народноослободителната војна, институциите што се отворале биле сместени во огромни објекти, со големи капацитети, бидејќи имало голем број деца што останале без родители. Но денес ситуацијата е променета. Во однос на опфатот на деца нивниот број се намалува, меѓутоа објектите останаа и понатаму големи, па затоа е потребно преиспитување на капацитетите и на потребите за отворање нови ресурси во согласност со потребите на корисниците изложени на социјален ризик. Тоа значи дека институциите треба да се трансформираат и да се приспособат во согласност со новите потреби, односно проширување на нивните надлежности.

Практиката укажува дека институциите го следат трендот присутен и во другите европски држави, полeka се намалува бројот на деца. На пример, во Домот за доенчиња и мали деца во Битола пред 10 години имаше по 115 деца, но денес бројот се движи од 70 до 80 деца. Покрај тоа што во институциите се намалува бројот на корисници, значајно е да се истакне дека во поголем број од нив е започнат и процесот на трансформација.

И покрај напорите за обезбедување квалитетна грижа и заштита на корисниците сместени во установи, сепак се забележуваат одредени недостатоци, како што се:

- недостиг од индивидуален третман на корисниците,
- недоволно ниво на оспособување за самостојност на корисниците,
- мал број стручен кадар,
- долг престој на корисниците во установите и
- не одржување или прекинување на врските со корисниците.

За да може правилно да се определи формата на заштита, стручните работници од центрите за социјална работа секогаш треба да прават добра процена, да ги проценат капацитетите на корисниците и ресурсите што ги имаат како можност за понатамошна заштита. Притоа, сместувањето во институција треба да биде последен избор за заштита на лицето изложено на социјален ризик, и да се користи кратко време.

Многубројните светски и домашни истражувања **укажуваат дека долгиот престој на корисник во установа остава последици во неговиот развој.** Затоа центрите за социјална работа, во соработка со локалната власт, треба да размислуваат **за развивање превентивни програми за јакнење на семејството и за развивање вонинституционални форми на заштита.**

3.2.2. Институционална социјална заштита

а. Мали групни домови

Во системот на социјална заштита, покрај згрижувачките семејства, во во-
нинституционалните форми на заштита се вбројува и малиот групен дом. Во
согласност со Законот за социјална заштита (Сл. весник на РМ бр. 79/09,
36/11, 51/11, 116/12, 15/13, 79/13, 164/13, 187/13, 38/14, 44/14, 116/14, 180/14,
33/15, 72/15, 104/15 и 150/15), **право на живеење во мал групен дом има
дете без родители и родителска грижа, со воспитно-социјални про-
блеми, со пречки во менталниот или телесниот развој, лице со мен-
тална или телесна попреченост што нема соодветни услови за жи-
веење во своето семејство, кое нема семејство или од други причини
му е потребно сместување во мал групен дом.**

Согласно Правилникот за начинот, видот и бројот на стручните лица за да-
вање грижа за сместените лица, просторните услови и опремата за живеење
во мал групен дом¹⁰, се пропишуваат начинот, видот и бројот на стручните
лица за давање грижа за сместените лица, просторните услови и опремата
за живеење во мал групен дом.

Во малиот групен дом во којшто се сместуваат **деца без родители и без ро-
дителска грижа** се обезбедува задоволување на основните животни потре-
би, како што се домување, исхрана, одржување лична хигиена, обезбедување
облека, нега и грижа за здравјето, воспитување и образование, спроведување
слободни активности и игра со детето, вклучување на децата во предучилиш-
на установа, следење на училишните и вонучилишните активности на детето, а
во соработка со надлежниот центар за социјална работа и доставување помош
за оспособување на детето за самостоен живот по напуштањето на домот.

Во малиот групен дом во којшто се сместуваат деца и помлади полнолетни
лица со воспитно-социјални проблеми се обезбедува задоволување на ос-
новните животни потреби, како што се домување, воспитување и образова-
ние, исхрана, одржување на лична хигиена, обезбедување на облека, нега и
грижа за здравјето, спроведување на работни активности, организирање на
слободното време, помош во учењето, водење грижа за училишните и вону-
чилишните активности, а во соработка со надлежниот Центар за социјална
работа се остварува процесот на ресоцијализација и давање помош за оспо-
субување на детето за самостоен живот по напуштање на домот.

Во Р. Македонија од 2008 година до денес се отворени три мали групни дома,
и тоа:

- Првиот е отворен во **2008 година, во Берово** (мал групен дом за деца без родители и родителска грижа) и во него се сместени 5 деца. Од отворањето до денес престојуваат истите деца. Малиот групен дом е организациска единица на Центарот за социјална работа, сместен во посебен објект-куќа.

¹⁰ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 79/09

- Вториот е отворен во **2013 година, во Кавадарци** (мал групен дом **за деца во ризик**), каде што бројот на корисници варира и се движи од 5 до 6 деца. И овој мал групен дом е организациска единица на Центарот за социјална работа, сместен во посебен објект-куќа.
- Третиот е **отворен во 2013 година во Битола** (мал групен дом за деца без родителска грижа со посебни потреби). Овој дом е организациска единица на установата Дом за доенчиња и мали деца - Битола и е сместен во простории на детска градинка, со капацитет за 8 деца. Во 2016 година овој мал групен дом е дислоциран во простор на установата (втор кат), но сè уште не е ставен во функција.

Во малиот групен дом се обезбедува 24-часовна грижа за сместените деца од страна на стручен кадар што се грижи за децата во поглед на здравствената заштита, негата, помагањето во совладувањето на наставното градиво, стекнувањето културно-хигиенски и работни навики, подготовката на храна, бањањето, комплетната заштита, и грижата за децата. Исто така, персоналот се грижи и за хигиената во просториите и за сè што е потребно за функционирање на малиот групен дом.

3.2.2.1. Предности и недостатоци

Оваа форма на грижа, според тоа како е замислена да функционира, претставува форма најблиску до семејната грижа, но не во целост, бидејќи има одредени **недостатоци што треба да се надминат, како што се:**

1. Прво и основно, за да биде вонинституционална форма на заштита, **потребно е за децата да се грижат згрижувачки лица што нема постојано да се менуваат.**
2. Како што функционираат моментално трите мали групни домови, **тие претставуваат мини-институции што се далеку од семеен тип на грижа.**
3. Во овие три мали групни домови **не постои доволно стручен кадар за да ги задоволи потребите на децата и многу често се менува.**
4. Исто така, како недостаток во досегашното функционирање на малите групни домови **е малиот износ на буџетот што им се дава од страна на Министерството за труд и социјална политика.**

Но, и покрај недостатоците, може да се констатира дека оваа форма на заштита дава многу подобри резултати во развојот на децата во однос на институционалното сместување.

3.2.3. Станбени единици за организирано живеење со поддршка

Во последните неколку години во Р. Македонија започнаа да се отвораат и станбените единици со организирано живеење со поддршка. Ова право на заштита, во согласност со член 40 од Законот за социјална заштита (Сл. весник на РМ бр.79/09, 36/11,51/11, 116/12, 15/13, 79/13, 164/13, 187/13, 38/14, 44/14, 116/14,180/14, 33/15, 72/15, 104/15 и 150/15), го има лице со ментална или телесна попреченост, дете без родители и родителска грижа и дете со воспитно-социјални проблеми, преку самостојно и организирано живеење во посебни станбени единици со постојана или повремена помош од стручни или други лица во остварувањето на основните животни потреби, социјални, работни, културни, рекреативни и други потреби.

Согласно *Правилникот за поблиските услови за стандардите* во поглед на потребен простор, опрема и стручен кадар, нивото на поддршка, начинот и програмата за остварување на поддршката за самостојно и организирано живеење во посебна станбена единица („Службен весник на Република Македонија“ бр. 79/09, 36/11, 51/11, 166/12, 15/13, 79/13, 164/13, 187/13, 38/14, 44/14, 116/14, 180/14 и 33/15), се остварува во посебна станбена единица со постојана или повремена помош од стручни или други лица, во која се сместени најмногу до пет лица со ментална или телесна попреченост, односно најмногу до седум деца без родители и родителска грижа, врз основа на решение од надлежниот центар за социјална работа и програма за остварување на поддршката.

На **лицата со ментална или телесна попреченост** што остваруваат право на организирано живеење со поддршка им се обезбедува задоволување на основните животни потреби, како што се домување, исхрана, одржување на лична хигиена, перење и пеглање на постелнината и алиштата, обезбедување облека, нега и грижа за здравјето, вршење работни активности, помош при вработување и други активности за нивно оспособување за самостојно живеење или живеење со поддршка. Самостојното и организираното живеење со поддршка **за деца без родители и родителска грижа** обезбедува задоволување на основните животни потреби и тоа:

- домување, исхрана, одржување на лична хигиена, обезбедување облека, нега и грижа за здравјето,
- емоционална поддршка, воспитание и образование,
- спроведување слободни активности, следење на школските и воншколските активности,
- располагање со приходи и други парични средства, а во соработка со надлежниот центар за социјална работа,
- како и давање помош за професионална ориентација и упис на високо-образовните установи, заради оспособување за самостоен живот по напуштање на организираното живеење со поддршка.

Нивоата на поддршка се определуваат според потребите на корисникот и можат да бидат:

- постојана, односно 24-часовна поддршка, сè додека му е потребна на корисникот;
- повремена поддршка што се обезбедува во текот на денот или неколку пати во текот на седмицата.

Првите станбени единици за организирано живеење со поддршка се отворени во Неготино и во Скопје, од страна на НВО „Порака“, во соработка со Министерството за труд и социјална политика. Тие имаа за цел да ги сместат 80-те корисници со тешка и најтешка попреченост, кои, со деинституционализирање на ЈУ „Специјален Завод“ - Демир Капија, беа сместени во станбените единици на „Порака“.

Од 2016 година младинските заедници на СОС Детско село - Скопје преминаа во станбена единица за самостојно и организирано живеење во чии станбени единици се сместени 30 корисници.

3.2.3.1. Предности и недостатоци

Позитивната страна на оваа форма на заштита во однос на институциите е тоа што можат да бидат згрижени помал број корисници, најмногу до 10 деца/корисници, што носи поголем квалитет на нивната грижа.

Кога станува збор за оваа форма на заштита можеби треба да се размислува во насока на отворање станбени заедници, како превентивни единици, коишто ќе ги опфаќаат корисниците што имаат потреба од сместување во установа, за кои претходно се грижеле родителите или најблиските што повеќе не се во можност да се грижат и се во потрага по друг облик социјална заштита.

Исто така, оваа форма треба да се применува и за другите категории корисници што го имаат законското право, а тоа се: децата без родители и родителска грижа и децата со воспитно-социјални проблеми. Недостатокот на оваа форма на заштита, како и на малиот групен дом, е тоа што се сметаат за вонинституционални форми на заштита. Но, сепак, со **начинот на којшто функционираат моментално, со 24-часовна покриеност од страна на стручни работници, тие претставуваат мини-институции, а не вонинституционална форма на грижа.**

3.2.4. Грижа базирана на семејство (СОС згрижувачки семејства и други згрижувачки семејства)

Во системот на социјална заштита, лицата изложени на социјален ризик се заштитуваат и со примена на друга вонинституционална форма на заштита, како што е сместувањето во згрижувачко семејство. За некои деца **згри-**

жувачкото семејство е замена за биолошкото, а за други претставува само привремена грижа, додека не се надмине ризикот во биолошкото семејство.

Под поимот згрижувачко семејство кај нас се подразбира семејство што треба да обезбеди грижа за личноста, воспитанието, образованието, здравствената состојба и за секојдневните потреби на сместеното лице, во зависност од неговата возраст и потребите. Оваа форма на заштита во Р. Македонија законски е регулирана уште од 1979 година, а првото згрижувачко семејство датира од далечната 1961 година. Од тој период до денес бројот на згрижувачки семејства постепено се зголемува, а со тоа и мрежата на згрижувачки семејства.

На самиот почеток згрижувачките семејства беа концентрирани во Скопје, но потоа почнаа да се развиваат и во Прилеп, Македонски Брод (со селото Манастирец), Крушево, Крива Паланка, Велес, Битола, Куманово и други градови. Моментално во **Р. Македонија се евидентирани 203 згрижувачки семејства во кои се сместени 301 лице од кои 294 се деца**¹¹. Во согласност со член 32 од Законот за социјална заштита,¹² право на сместување во згрижувачко семејство му се обезбедува на:

- Дете без родителска грижа до оспособување за самостоен живот и работа, а најдоцна до завршување на средното образование, а не постојат можности згрижувањето и воспитанието да се обезбедат на друг начин.
- Дете со воспитно-социјални проблеми (злоупотребувано, занемарено и социјално необезбедено дете) и дете жртва на семејно насилство.
- Малолетен сторител на кривично дело или на прекршок.
- Лице со умерени и со тешки пречки во менталниот развој, лице со длабоки пречки во менталниот развој и лице со трајна телесна попреченост на кое му се потребни трајно згрижување и нега.
- Старо лице, возрасно лице со телесна попреченост и лице со пречки во менталниот развој што не е во состојба само да се грижи, а поради станбената и семејната положба, семејството нема можност да му обезбеди заштита на друг начин.

Меѓутоа за да можат овие корисници да бидат прифатени од страна на згрижувачките семејства потребно е да се спроведе стручна постапка за да се направи правилен избор од заинтересираните граѓани што поднеле барање да бидат згрижувачи. **Постапката за избор на згрижувачки семејства** се спроведува во Центарот за социјална работа. Процената се прави врз основа на поднесено барање и комплетно доставена документација од страна на заинтересираниот граѓанин.

¹¹ Електронска база на ЈУ Завод за социјални дејности ЛИРИКУС.

¹² Сл. весник на РМ бр. 79/09, 36/11, 51/11, 116/12, 15/13, 79/13, 164/13, 187/13, 38/14, 44/14, 116/14, 180/14, 33/15, 72/15, 104/15 и 150/15

За да се биде згрижувач е потребно да бидат задоволени критериумите што се дефинирани во Правилникот за згрижувачки семејства. При изборот на згрижувачите најважна е проценката од страна на стручниот **тим, кој го заснова своето стручно мислење на примена на разни методи и техники и на самите критериуми.** Изборот на згрижувачки семејства се врши во согласност со член 32-а од *Законот за социјална заштита*.

Згрижувач може да биде лице кое ги исполнува следниве критериуми:

- да е полнолетно,
- да е деловно способно,
- да има општа здравствена состојба,
- да не е постаро од 65 години,
- да постои разлика во возраста меѓу згрижувачот и сместеното лице од најмалку 18 години,
- да не му е одземено или ограничено родителското право,
- да не му е изречена осуда за кривично дело со казна затвор повеќе од шест месеци,
- да има материјални и станбени услови за вршење на оваа функција и
- да има завршено обука за згрижувач, спроведена од центарот врз основа на Програма за обука на згрижувачки семејства изготвена од Заводот за социјални дејности (член 32-а од Законот за социјална заштита).

Законот за социјална заштита во членот 165 дава можност и физичко лице да може самостојно да врши работи од социјална заштита како професионална дејност. Овие лица може да извршуваат работи кои се однесуваат на советувањашна работа, домашна нега и помош на поединец и семејство и сместување лице во згрижувачко семејство, доколку ги исполнува следниве услови:

- да има соодветно стручно образование,
- да не му е одземена или ограничена деловната способност,
- да не му е одземено вршењето на родителското право,
- да има здравствена способност за вршење на дејноста и
- да располага со соодветен простор и опрема за работа.

Критериумите за избор на згрижувачко семејство, видот и бројот на корисниците што можат да се сместат во едно згрижувачко семејство и видот и обемот на услугите што му се обезбедуваат на сместеното лице се утврдени и во „Правилник за критериумите за избор на згрижувачко семејство, видот и бројот на корисниците што можат да се сместат во едно згрижувачко семејство и видот и обемот на услугите што му се обезбедуваат на сместеното лице (Службен весник на Р.М бр. 15/13) - во понатамошниот текст „Правилник“.

Во Правилникот е воведена стандардизирана постапка за избор на згрижувачко семејство, преку утврдување на критериумите за избор на згрижувачко семејство, видот и бројот на корисниците што можат да се сместат во едно згрижувачко семејство и утврдување на видот и обемот на услугите што му се обезбедуваат на згриженото лице.

Основни критериуми за избор на згрижувачко семејство, согласно член 2 од Правилникот, се :

- возраста на згрижувачот;
- степенот на образование;
- здравствената состојба;
- подобноста;
- материјалните услови и станбените услови.

Согласно член 3 од Правилникот, згрижувач може да иде лице на возраст од 18 до 65 години старост. Возрасната разлика, кога се згрижува дете, треба да баде не помала од 18 години и не повеќе од 50 години, односно приближна на природен однос родител дете. Само по исклучок, доколку сместеното дете е на 16-годишна возраст, а згрижувачот има 65 години, сместувањето на детето во тоа семејство може да продолжи до полнолетството, односно до завршување на средното образование, но врз основа на мислење од стручниот тим на центарот за социјална работа (став 3 од член 3 од Правилникот).

По однос на образованието, згрижувачот треба да е лице што има најмалку основно образование, но при изборот на семејствата секогаш се води сметка за највисокиот степен на образование на подносителот на барањето или на полнолетните членови на семејството (член 4 од Правилникот).

По однос на условите во семејството, за едно семејство да може да биде згрижувач потребно е, покрај лицето што сака да згрижува, и сите членови на семејството што живеат во заедничко домаќинство да имаат добра општа здравствена состојба, потврдена од матичен лекар (член 5 од Правилникот).

Подобноста на подносителот на барањето и сите членови на семејството се одредува преку утврдување на:

- нивната подготвеност за згрижување на лице во семејството, утврдување на мотивите за згрижување, ставовите во однос на згрижување лице во семејството и нивната подготвеност да згрижат лице во семејството;
- структура на личноста во поглед на личните ставови, компетенции, интереси и емоции;
- квалитетот на партнерските односи;
- квалитетот на извршување на родителските права и обврски кон сопствените деца;
- квалитетот на релации во поширокото семејство, работната средина, воспитната и животната средина; и
- начинот на живеење и организирање на слободното време (член 6 од Правилникот).

При изборот на згрижувачко семејство, се земаат предвид и материјалните услови на семејството, кои вкупно треба да бидат поголеми од утврдениот износ на правото на парична помош (член 7 од Правилникот), како и станбените услови, односно, потребно е семејството да има обезбеден станбен простор, согласно условите утврдени во член 8 од Правилникот.

Видот и бројот на корисниците што се сместуваат во едно згрижувачко семејство се утврдени зависно од возраста на лицата што се згрижуваат, нивните индивидуални потреби и потребите на згрижување, како и од условите и можностите на згрижувачот (член 9 од Правилникот).

Згрижувачот е должен на згриженото лице, зависно од неговите индивидуални потреби, да му обезбеди згрижување и сместување во семејството, нега, општа и лична хигиена, исхрана, неопходна облека и обувки, грижа за здравјето, да обезбеди редовни контакти со родителот или други блиски роднини, да ги задоволи културните, забавните и рекреативни потреби, почитувајќи ја етничката припадност на згриженото лице и неговите верски обичаи (член 10 од Правилникот).

Согласно член 11 од Правилникот, дете жртва на семејно насилство, дете со воспитно-социјални проблеми, малолетен сторител на кривично дело или прекршок, дете или лице со попреченост, како и старо лице, може да се згрижи само во згрижувачко семејство што поминало соодветна обука.

Доколку е утврдена потреба од итно згрижување на лице или дете што е занемарено или злоупотребено, или родителот, односно старателот од оправдани причини е спречен да се грижи за детето поради болест или смрт, тогаш лицето или детето првично интервентно се згрижува во згрижувачко семејство што дало согласност за интервентно сместување на лице или дете (член 12 од Правилникот).

Дете или лице што има развојни или здравствени проблеми и што живее во своето биолошко семејство или во згрижувачко семејство, заради превенирање на кризна состојба и заради зачувување капацитетот на семејството, може привремено да биде згрижено во друго згрижувачко семејство (член 13 од Правилникот).

Покрај горенаведените критериуми, згрижувачот треба да има **успешно завршена обука спроведена од страна на стручен тим во Центарот за социјална работа** во согласност со програмата подготвена од ЈУ „Завод за социјални дејности“ - Скопје. Згрижувачкото семејство, според член 33-а од Законот за социјална заштита, има право на надоместок на трошоците за сместување на лицето и надоместок за згрижување. Сместување лице во згрижувачко семејство се врши врз основа на склучен договор меѓу центарот и подносителот на барањето - згрижувачот.

Според член 71-а, право на парична помош за згрижувач има згрижувач кој згрижувал лице во своето семејство најмалку пет години, по наполнување на 62-годишна возраст, ако е невработен и ако не користи право на пензија по која било основа. Правото од овој став не може да се оствари доколку центарот еднострано го раскинал договорот за сместување. Висината на паричната помош за згрижувачот изнесува 8.000 денари, усогласена со порастот на трошоците на живот за претходната година, објавени од Државниот завод за статистика, во јануари за тековната година.

3.2.4.1. Предности и недостатоци

Оваа вонинституционална форма на заштита дава позитивни резултати во развојот на сместените деца, но има и **одредени недостатоци**, и тоа:

- **згрижувачите долг временски период се грижат за децата** (особено деца со тешка или комбинира погреченост што се деинституционализирани од Специјалниот завод - Демир Капија). Развојните потреби и здравствената состојба на децата станува посложена и притоа бара поголема ангажираност од згрижувачите.
- Децата, поради развојните потреби и паралелниот развој на погреченоста, стануваат **потешки за чување и за грижа**,
- **згрижувачите стареат, кај нив се јавува синдром на психичка и физичка истрошеност** во отсуство на дополнителна помош во грижата обезбедена од други институции.

За издигање на квалитетот на грижа е **потребно да се воведат и минимум стандарди што треба да бидат обезбедени од страна на згрижувачот**, во однос на исхраната, облеката, училишните помагала, здравствената состојба и слично. Следствено, воспоставувањето на **минималните стандарди ќе го олесни и урамнотежи мерењето на квалитетот на доставувањето социјални услуги т.е. ќе се олесни постапката и процесот на мониторинг на оваа форма социјална заштита**. При воспоставувањето на минималните стандарди треба да се земат предвид следните работи:

- Во иднина треба да се работи повеќе на **промовирање и заживување на „професионалните згрижувачи“**, бидејќи за тоа имаме законска можност, но во практиката сè уште го немаме регистрирано овој вид згрижување.
- **Критериумите за избор на згрижувачко семејство** треба постојано да се надградуваат и да се осовременуваат. Тоа значи дека во иднина, во однос на степенот на образование, минимумот треба да биде средно образование, бидејќи тоа е веќе задолжително во Македонија.
- Внесување **минимум стандарди за заштита на детето** во поглед на просторните услови и опремата, задоволувањето на здравствените и развојните потреби на детето, опремата за лична хигиена, облека, обувки, воспитно-образовните потреби што треба да бидат исполнети од страна на згрижувачкото семејство.
- **Намалување на бројот на деца во згрижувачко семејство**, најмногу до 3 деца плус сопствените, за да се добие квалитетна грижа. Во моментот е дозволено згрижување на 5 деца по згрижувачко семејство покрај сопствените деца.
- **Зголемување на месечниот надоместок за трошоците** за сместеното лице и надоместок за згрижување.
- **Мрежата на згрижувачки семејства да се развие во сите центри за социјална работа** во Р. Македонија.

3.2.5. Дневни центри за деца на улица и улични деца и лица со посебни потреби

Согласно *Правилникот за нормативите и стандардите за основање и започнување со работа на установи за социјална заштита, Дневен центар за улични деца - деца на улица*¹³, дневниот центар обезбедува дневно згрижување на децата, воспитно-едукативни услуги, советувашиште, културно-забавни и рекреативни активности на овие деца и на членовите на нивните семејства.

¹³ „Службен весник на Република Македонија“ бр. 50/97, 16/2000, 17/2003, 65/2004, 65/05 и 111/05

Услугите се обезбедуваат преку индивидуална и групна работа, при што една група треба да има најмногу до 25 корисника, зависно од возраста на корисниците што престојуваат во дневниот центар, најмалку два часа во текот на работните денови. Бројот на стручните работници за остварување на дејноста на дневниот центар, се утврдува врз основа на возраста и бројот на корисниците и тоа **на секои четири корисници треба да се обезбеди еден стручен работник**. Во дневен центар со капацитет до 12 корисници, треба да има најмалку два стручни работника. **Во центрите за социјална работа евидентирани се 95 деца на улица**, а моментално функционираат два дневни центри, и двата во Скопје.¹⁴

3.2.5.1. Предности и недостатоци

Згрижувањето во дневните центри за деца на улица има одредени недостатоци, како што е **лошо избраната средина каде што се отворени, далеку од местото на живеење**, па децата се земаат со организиран превоз и се носат во дневниот центар. Со тоа децата се изместуваат од биолошката средина. Доколку се наоѓаат во близина на живеалиштата на децата, стручните лица истовремено ќе можат да работат и со децата и со нивните родители. Само на тој начин ќе се постигнат позитивни промени кај децата и нивните родители.

На пример, ако вработените во дневните центри за деца на улица работат со децата на стекнување некоја навика и таа треба да ја вежбаат и да ја применуваат дома, многу поголеми резултати ќе има доколку бидат вклучени и родителите, заеднички да ја учат и да ја вежбаат навиката. Истовремено, од една страна ќе се работи на осамостојување на децата и, од друга страна, на јакнење на капацитетите на родителите. Потребата од развивање на овие дневни форми на грижа е голема, бидејќи истовремено им се помага на лицата изложени на социјален ризик и на семејството што е нивна поддршка.

3.2.6 Дневни центри за лица со интелектуална или телесна попреченост

Во Република Македонија најголем број лица изложени на социјален ризик ги добиваат грижата и заштитата во рамките на своите семејства. Министерството за труд и социјална политика во функција на давање помош и поддршка на семејствата ја разви формата на дневно и привремено згрижување. За таа цел се отворија повеќе дневни центри, кои им даваат услуги на следните **видови корисници: лица со пречки во интелектуалниот развој, лица со церебрална парализа, деца со аутизам, деца на улица, лица бездомници, стари лица, лица жртви на семејно насилство и лица што употребуваат, односно злоупотребуваат дроги и други психотропни супстанции**.

¹⁴ Електронска база на ЈУ Завод за социјални дејности ЛИРИКУС/

Врз основа на член 40 став 2 од Законот за социјалната заштита¹⁵ министерот за труд и социјална политика донесе П Р А В И Л Н И К за нормативи и стандарди за основање и започнување со работа на установи за социјална заштита. Еден од тие правилници се однесува на Дневен центар за лица со интелектуална или телесна попреченост. Со овој правилник се пропишуваат поблиските нормативи и стандарди за простор, опрема и стручни кадри за основање и започнување со работа на установите за социјална заштита, Дневен центар за лица со интелектуална или телесна попреченост.

Дневниот центар обезбедува дневно згрижување, работно-производна активност, работна терапија, психо-социјална рехабилитација и други активности (реедукација и стекнување вештини за осамостојување и социјализација) на лица со умерени и тешки пречки во интелектуалниот развој и на лицата со потешки пречки во телесниот развој, најмногу за 25 корисници во еден објект, при што една група во зависност од возраста на корисниците треба да има најмногу 12 корисника.

Во Република Македонија се отворени:

- 29 дневни центри за лица со пречки во интелектуалниот развој (1 дневен центар за лица со церебрална парализа во Скопје),
- 2 дневни центри за деца со аутизам, Скопје и Штип,
- 1 дневен центар за деца со оштетен вид на предучилишна возраст - Скопје,
- 1 дневен центар за возрасни корисници - над 26 год (дел од установата ЈУ Завод за рехабилитација на деца и младинци - Скопје) во кој се опфатени 436 корисници.^{16 17}

Во дневните центри се вработени 137 лица, од кои: 32 дефектолози, 10 социјални работници, 10 психолози, 7 педагози, 8 физиотерапевти, 4 логопеди, 2 социолози, 6 воспитувачи, 1 професор по одделенска настава, 2 социјални згрижувачи, 26 општи медицински сестри, 6 негуватели, 11 хигиеничари, 2 возачи, 3 готвачи, 3 административни техничари и 2 домаќини, и 2 инструктори.¹⁸

Во сите дневни центри стручните лица имаат изготвено *Програма за работа со корисниците*, каде што, согласно нивната возраст, способности и потреби, се формираат две подрачја на работа, за корисниците до 18-годишна возраст, и за корисници од 18 до 26-годишна возраст, согласно подготвеното упатство од страна на ЈУ Завод за социјални дејности во октомври 2014 година.

¹⁵ „Службен весник на Република Македонија“ бр.50/97, 16/00, 17/03, 65/04, 62/05 и 111/05

¹⁶ Електронска база на ЈУ Завод за социјални дејности ЛИРИКУС

¹⁷ Последна состојба од 2016 година.

¹⁸ Последна состојба од 2016 година.

Подрачја за работа со корисници до 18-годишна возраст се следните: стекнување културно-хигиенски навики, развој на говор, јазик и комуникација, моторен развој, развој на перцепции, емоционален развој, социјален развој, развој на работни навики, компјутерска работилница, сексуална едукација, креативни работилници, психомоторна реедукација, спортско-рекреативни активности, и структурирање на слободното време.

Подрачја за работа со корисници од 18 до 26-годишна возраст се следните: животни вештини, работна терапија и работно оспособување, психосоцијална помош и поддршка за интеграција во локалната средина, сексуална едукација, самоодредување и самозастапување, и структурирање на слободното време. Активностите најчесто се реализираат преку групна работа и индивидуален пристап. Дел од корисниците, со оглед на степенот на попреченост, добиваат само услуги на згрижување и немаат потенцијал за вклучување во групните активности.

Со ваквиот начин на работа се постигнати позитивни промени во стекнување хигиенски навики, навики за контрола на мокрење, за самостојна исхрана, самостојно облекување и соблекување, развој на говорот, развој на моториката и движењето, социјализација и интеграција во локалната средина.

СОЦИЈАЛНИ ДОГОВОРИ

— МОДЕЛ ЗА ПОЕФЕКТИВНО ДОСТАВУВАЊЕ НА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА

Краткиот историски преглед на развојот на системот на социјална заштита во Македонија покажува дека земјата наследува **високо централизиран систем на социјална заштита** каде доминантна улога има **државата и како регулатор и како доставувач на социјалните услуги**, со минимално и незначајно учество на невладините, приватните и религиозните организации, како даватели на социјални услуги.

Националната програма за развој на социјалната заштита го воспоставува **принципот на деинституционализација** и утврдува поголема улога на општините и градот Скопје во развојот, усвојувањето и спроведувањето на социјални услуги што одговараат на потребите на граѓаните. Ваквите активности локалните самоуправи ги регулираат со програми (член 11), а врз основа на одлуки и на материјалните можности, можат да утврдуваат и други права во областа на социјалната заштита, во поголем обем од обемот на правата утврдени со овој закон и поповолни услови за нивно остварување. Членот 12 регулира и други форми на социјална заштита.

Во однос на давателите на услуги, Законот утврдува дека **здруженијата и физичките лица можат да вршат работи од областа на социјалната заштита**, под услови, на начин и постапка утврдени со овој закон (Член 18). Притоа здружение може да врши одредени работи од социјална заштита само доколку е регистрирано за остварување на цели и задачи од областа на социјалната заштита. Членот 152 од Законот ги утврдува целите и задачите од областа на социјалната заштита како: социјална превенција; развој и обезбедување услуги од социјалната заштита на лица, семејства и групи граѓани изложени на социјален ризик; развој и унапредување на социјалната заштита и развој и унапредување на волонтерската работа во општината. **Притоа, членот 157 детално ги утврдува областите во кои можат да работат здруженијата:** истражување на социјални појави; социјална превенција; едукација, советување и стручна подготовка за лица изложени на социјален ризик; социјални услуги на лица, семејства и групи граѓани изло-

жени на социјален ризик; советување и обука на волонтери; домашна нега и помош на поединец и семејство; дневно и привремено прифаќање и згрижување корисници на социјална заштита во дневниот центар, во согласност со членовите 139, 140, 141, 142 и 146 на овој закон, и центарот, согласно членовите 143, 144, 145, 147 и 147 на овој закон. Тоа вклучува: развој и унапредување на волонтерската работа во општината; развој и унапредување на социјалната заштита во доменот на своето работење; организирано живеење со поддршка и обезбедување мерки за заштита на лицата жртви на семејно насилство, согласно со Законот за семејството.

Ова, всушност, покажува дека од целата листа социјални услуги предвидени со Законот, резиденцијалните установи за грижа на деца и институционалната грижа на деца се единствените две форми каде што доставувањето на услугите е ограничено само на јавни даватели на услуги, додека здруженијата на граѓани имаат ограничување на доставувањето услуги. Притоа за овој вид на услуги имаме застарени нормативи и стандарди за простор и персонал и иако се изготвени нови во нацрт-верзија, МТСП остава простор и време да ги провери за да одлучи дали се неопходни со оглед на фактот што Програмата за развој на социјалната заштита (со која се утврдува деинституционализацијата), „во моментот се ревидира за да ги вклучи резиденцијалните установи и оние што нудат институционална грижа за деца и тие да се заменат со други форми на услуги креирани во соработка меѓу општините и невладиниот сектор заедно со Центрите за социјална работа”¹⁹.

Со деинституционализацијата на овие установи всушност сите услуги од социјална заштита би можеле да се доставуваат и од здруженија на граѓани. Ова особено отвора можност за воведување т.н. социјални договори коишто се сметаат за прогресивен систем за градење на долгорочни јавно-приватни партнерства. Социјалните договори го отргнуваат фокусот од тендерите како начин на децентрализирано доставување услуги, зашто промовираат систем на поддршка што е основана на партнерство меѓу државата и давателите на услуга. Со социјалните договори што треба да се одделени од јавните набавки се прави исчекор во постигнување долгорочни цели зашто набавувачот (државата), при доделувањето на договорот, не се води од цената, туку од други критериуми што се специфични и имаат за цел одржливост на доставувањето на услугата, подобар квалитет и персонализиран пристап во доставувањето на услугата, како и простор за социјални иновации. Притоа мора да се наведе дека Законот за социјална заштита ја утврдува можноста Министерството за труд и социјална политика да учествува во обезбедувањето на дел од средствата за вршење одредени работи од социјална заштита на здружението, преку објавување јавен конкурс во кој се наведуваат видот на одредените работи од социјална заштита, висината на средствата што се доделуваат, потребни-

¹⁹ Интервју со Софија Спасовска, МТСП заменик раководител на сектор за социјална заштита, Мај 2017

те документи што се поднесуваат, роковите за спроведување на постапката по јавниот конкурс и временскиот период во кој ќе се извршуваат работите од социјалната заштита (**член 158**). **Оваа одредба може да се смета за основа на социјалните договори зашто овозможува договарање основа на јавен конкурс што е одделен од процесот на јавни набавки.** За да се операционализира целосно, потребно е Министерството за труд и социјална политика да утврди фиксен буџет и ценовник на услугите. За тоа е потребно да се направи проценка на чинењето на услугите. **Цените може да се утврдат со подзаконски акт, како што е тоа, впрочем, уредено во здравствениот сектор.**

Конечно, со член 94 од Законот за социјална заштита се регулира управниот договор со кој поблиску се уредуваат начинот на вршење на дејноста и меѓусебните права и обврски, а особено: правата и обврските што ги има основачот; правата и обврските што ги презема Министерството; видот и бројот на корисниците и подрачјето на кое се врши дејноста; условите за континуирано вршење на дејноста; условите за квалитетно вршење на дејноста и други посебни услови. **Управниот договор, исто така, може да се гледа како форма на социјален договор, но истиот не е практикуван.**

Она што Законот не го предвидува, а е од особено значење за квалитетното доставување на услугите, се стандардите за управување кај давателите на услуги. Овие стандарди регулираат како се управува со човечките ресурси, со финансиите, ги предвидуваат протоколите во работата што осигуруваат јавност, отчетност и добро управување. Начинот на управување влијае на зголемување на довербата на граѓаните во давателите на услуги, а со тоа и создава јавна вредност. Социјалните договори треба да вклучуваат одредба со која на давателите на услуга им се налага да поседуваат стандард за управување со квалитет. Вакви стандарди во јавниот сектор се регулирани со рамката на оценка на квалитет – **QAF**, додека во приватниот сектор со **ISO9001**. Невладините организации за жал немаат стандард за управување со квалитет. За да може да осигурат ист квалитет на доставување услуга и за невладините организации е потребно да се воспостави стандард за управување со квалитет. **Ваквиот стандард може да го утврди Институтот за стандардизација на Република Македонија.**

Конечно, во Законот не е предвидено Заводот за социјални дејности да има улога на стручен надзор, а бидејќи со системот на социјални договори ќе се издава дозвола за доставување на услугата, **потребно е Заводот да проверува дали се постигнати стандардите, пред да се даде дозволата и континуирано да врши надзор врз давателот, во однос на тоа дали доставувањето на услугата е според стандардите.** Заради тоа е потребна измена на Законот за да го прошират надлежностите на Заводот, со вклучување и на стручниот надзор.

Оттука, за воспоставување на системот социјални договори се можни **три политички опции/решенија/модели:**

- 1. Усвојување нов Закон за социјална заштита;**
- 2. Промена на Законот за социјална заштита и воведување на социјални договори;**
- 3. Операционализација на институцијата управен договор.**

4.1. ОПЦИЈА 1: УСВОЈУВАЊЕ НОВ ЗАКОН ЗА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА

Оваа опција предвидува Владата да предложи, а Собранието да донесе нов Закон за социјална заштита со кој ќе се редефинира поимот социјални услуги, за да се обезбеди простор за иновации и поголема флексибилност. Целта е да се обезбедат услуги што ќе одговараат на потребите на ранливите групи во сите аспекти. Законот би понудил нова класификација на социјалните услуги и би предвидел регулирање на социјалните договори како форма преку која се доставуваат услугите од приватни (вклучително и невладини организации) и јавни установи за социјална заштита основани од општината, градот Скопје и од општините во градот Скопје. Социјалниот договор би требало да ги опфати истите прашања како и управниот договор, но и да вклучува дополнителна глава за стандардите за доставување на услугата (нормативи и стандарди за простор и персонал) и цената на чинење. Стандардите (нормативи и стандарди за простор и персонал) би ги утврдил Заводот за социјална работа, а цената на чинење би ја утврдило Министерството. За да може да добијат дозвола за работа како доставувачи на услугите, јавните и приватните даватели на услуги, треба да ги исполнуваат и стандардите за квалитет на испорачаната услуга: ISO9001 за јавните установи и стандардите за управување на невладините организации што треба да се усвојат од страна на Институтот за стандардизација.

Во овој случај ќе настане редизајнирање на улогата на релевантните институции во системот на доставување услуги во областа на социјална заштита.

Графикон 1: Дизајн на моделот на социјални услуги, според опција 1 и 2



Извор: Приказ на авторот. 2017

4.2. ОПЦИЈА 2: ПРОМЕНА НА ЗАКОНОТ ЗА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА И ВОВЕДУВАЊЕ НА СОЦИЈАЛНИ ДОГОВОРИ

Оваа опција предвидува Владата да предложи, а Собранието да донесе измени на Законот за социјална заштита што: ќе ги класифицираат услугите не како институционални и вонинституционални (како резултат на деинституционализацијата), туку според видот на услугата; ќе ги уредат приватните (вклучително и невладините организации) и јавните установи за социјална заштита основани од општината, градот Скопје и од општините во градот Скопје, како даватели на услуга; и специфично ќе ги регулираат социјалните договори и ќе воспостават нова тендерска процедура што ќе биде различна од процедурата на јавните набавки (или ќе го задржи сегашниот механизам на објавување јавен конкурс за даватели на услуги од социјална заштита) со

точно одредена цена, утврдува со член 158 од Законот. Социјалниот договор би требало да ги опфати истите прашања како и управниот договор, но и да вклучува дополнителна глава за стандардите за доставување услуга (нормативи и стандарди за простор и персонал) и цената на чинење. Стандардите (нормативи и стандарди за простор и персонал) би ги утврдил Заводот за социјална работа, а цената на чинење би ја утврдило Министерството.

4.3. ОПЦИЈА 3: ОПЕРАЦИОНАЛИЗАЦИЈА НА ИНСТИТУЦИЈАТА УПРАВЕН ДОГОВОР

Оваа опција не предвидува промена на Законот за социјална заштита, туку донесување подзаконски акти што можат да ја операционализираат постојната институција – управен договор. Тоа значи дека Заводот за социјални дејности треба да изработи нормативи и стандарди за доставување резиденцијална и институционална социјална заштита, а Министерството да дефинира цена на услугите коишто може да ги регулира со Ценовник како подзаконски акт. Притоа, давателите на социјални услуги ќе се изберат по пат на јавен конкурс на кој може да учествуваат приватни (вклучително и невладини организации) и јавни установи за социјална заштита основани од општината, градот Скопје и од општините во градот Скопје. Избраните даватели на услуги (што ги исполниле критериумите утврдени со нормативите и стандардите за доставување резиденцијална и институционална социјална заштита) ќе склучат управен договор.

4.4. МОДЕЛ НА СОЦИЈАЛНО ДОГОВАРАЊЕ

Без разлика која од горенаведените три опции ќе се одбере, моделот на социјално договарање треба да опфати:

Табела 1 - Што треба да опфати моделот на социјално договарање во однос на сите горенаведени опции?

Предуслови	• Министерството за труд и социјална политика на предлог на Заводот за социјални дејности утврдува стандарди и нормативи за доставување услуги (за кои засега немаме нормативи и стандарди). • Министерството за труд и социјална политика утврдува цена на чинење на секоја социјална услуга со усвојување на Правилник. • Институтот за стандардизација усвојува стандард за квалитет во управување во невладин сектор и обезбедува поддршка (консултант и постапка) преку која граѓанските организации може да се здобијат со стандардот чие поседување треба да е дел од критериумите за добивање дозвола за доставување социјална услуга. • Заводот за социјални дејности воспоставува механизам за проверка дали стандардите се постигнати; нако и развива постапка на издавање дозвола за вршење на дејноста заедно со механизам на следење на доставувањето на услугата.
Постапка на социјално договарање	• Министерството за труд и социјална политика објавува јавен конкурс за даватели на услуги. • Приватните (вклучително и невладините организации) и јавните установи што се јавиле на конкурсот доставуваат елаборат што содржи информации за просторот, во смисла каде би се организирала таа услуга, на која локација, дали имаат или не дозвола, да се претстави планираниот објект на скица, со кој кадар, на колку корисници ќе доставуваат услуга, нако и кои стандарди на управување ги имаат имплементирано и т.н. • Институтот за социјални дејности проверува дали стандардите се постигнати. • Комисијата формирана при МТСП утврдува завршување на постапката, подготвува мислење и го дава на Министерот којшто донесува решение со кое се утврдува дека сите критериуми утврдени во нормативите и стандардите се исполнети и дека приватната или јавната установа добива дозвола за започнување со работа во доставување социјалната услуга. • Врз основа на решението, приватната или јавната установа потпишува социјален или управен договор со МТСП.
Спроведување и следење на спроведување на социјални договори	• Завод за социјални дејности воспоставува механизам за следење и стручен надзор врз давателите на услуги што склучиле социјален или управен договор. • Врз основа на мислењето на Заводот за социјални дејности (позитивно или негативно), Министерот издава решение за продолжување и раскинување на социјалниот договор меѓу МТСП и приватните или јавните даватели на услуги.

ПРОЦЕНКА

НА ВЛИЈАНИЕТО НА ВОВЕДУВАЊЕТО НА СИСТЕМОТ СОЦИЈАЛНИ ДОГОВОРИ И НА ПЛУРАЛИЗМОТ ВО ДОСТАВУВА

Воведувањето на системот социјални договори ќе влијае различно на различните чинители во системот на социјална заштита. За потребите на проценката направивме анализа на влијанието на државата, односно институциите на централно и локално ниво, и на државните даватели на услуги. Истовремено направивме анализа на влијанието на граѓанските организации и другите приватни даватели на услуги. Конечно, се направи и проценка на состојбата во однос на стандардите за квалитет во испорака на социјални услуги.

5.1. ВЛИЈАНИЕ НА СИСТЕМОТ СОЦИЈАЛНИ ДОГОВОРИ ВРЗ ДРЖАВАТА / ИНСТИТУЦИИТЕ НА ЦЕНТРАЛНО И ЛОКАЛНО НИВО И ВРЗ ДРЖАВНИТЕ ДАВАТЕЛИ НА УСЛУГИ

Утврдување на улогата на државата и на приватниот, односно граѓанскиот сектор во процесот на испорачување услуги е од особена важност за обезбедување соодветен модел на воведување, обезбедување, како и мониторирање на заштитата на ранливите категории граѓани во Република Македонија. Во овој контекст е важно да се посочи дека во услови на воведување модел на социјални договори се овозможува соодветна поделба на улогите на два чинители; притоа секој го има приматот во своето делување, а целта е обезбедување достоин квалитет на услуга. **Улогата на државата, на централно и локално ниво**, е фокусирана на својата суштинска функција на **развивање политики, воведување стандарди, обезбедување финан-**

сии и вршење надзор/контрола; додека **давателите на услуги** приватно или јавно управувани, односно **граѓанскиот сектор**, се насочени кон испорака на услуги користејќи го потенцијалот за иновации и флексибилност во подобрување на квалитетот на услугите.

Законодавството во областа на социјалната заштита е комплексно, сочинето од повеќе закони и подзаконски акти. Како што е посочено погоре во анализата за воведување социјални договори, како и за воведување потребни стандарди за квалитет и давање дозвола за работа како даватели на услуга, потребен е меѓусекторски пристап првенствено во делот на законодавството што треба да обезбеди **децентрализација на испораката и на финансирањето на социјалните услуги, либерализација на „пазарот“**, односно да овозможи конкуренција темелена на гаранции, флексибилност и автономија, контрола на квалитетот, култура на партнерството. Оттука произлегува дека соодветната правна рамка е првиот чекор кон обезбедување услови за воведување на социјалните договори и притоа е утврдено дека **со соодветна интервенција во Законот за социјална заштита и со воведувањето соодветна секундарна регулатива ќе се унапредат одредбите од постојната правна рамка**. Освен правната рамка што е јасна, прецизна, и што овозможува проценка и мониторинг на влијанието и на квалитетот на услугите, таа треба да ги поттикнува приватните даватели да го унапредат професионалниот капацитет за иновација и флексибилност. Оттука, за воведување социјални договори потребна е одлука на централно ниво со која ќе се дефинира поимот социјална услуга, цената на социјалните услуги, начинот на финансирање, критериумите (прецизни и јавно достапни) што треба да ги исполнува еден давател на услуга за да добие дозвола за доставување услуга, како и критериуми за надзор и проверка на квалитетот. Притоа најважниот аспект е да се развие *„добра финансиска стратегија и солидни партнери (локална самоуправа, министерства, меѓународни организации) за да може да се започне со спроведувањето на социјалните договори“*²⁰.

На овој начин Министерството за труд и социјална политика ќе стане тело што развива политика, утврдува стандарди, протоколи и нормативи за доставувањето на услугата и дава дозвола за работа на давателите на услуга. Истовремено, Министерството ќе треба да направи комплетно мапирање на потребите на сите сервиси и апсолутно да ја координира поставеноста и социјалната мапа, за тоа какви сервиси постојат, а што недостасува. Ова може да се преточи во *fact sheets* (листа со факти), односно анализа на потребите на годишно ниво и врз таа основа ќе ги носи политиките и одлуките за наредните години. Министерството треба да одговори и на потребите за јакнење на свеста кај граѓаните за достапноста на услугите и нивните даватели, зашто *„општ проблем кај корисниците е да си ги препознаат потребите од социјална услуга и дека кај нив има присутен ризик и им е по-*

²⁰ Интервју со Весна Матевска од ХЕРА спроведено на 21.04.2017

*требна социјална заштита*²¹. Потребно е да се воспостават и механизми за координација на државно и на локално ниво. *Мора да постои механизам на координативни состаноци или слично, каде што ќе се разменуваат искуства и ќе се кажуваат проблемите за да се работи на нивното отстранување, односно коригирање, и да соработува со граѓанските организации коишто работат на овие прашања*²².

Воведувањето на социјалните договори ќе има влијание особено на Заводот за социјални дејности бидејќи од него се очекува првенствено да обезбедува континуирано образование и развој на давателите на услуги (јавно или приватно управувани), преку континуирани обуки за градење капацитети, поддршка и превенција од синдром на согорување, стекнување знаења за креирање проекти и програми со кои би можеле да конкурираат за добивање средства за нивна реализација итн. Потоа Заводот за социјални дејности има одговорност и да ја следи и да евалуира, и да врши надзор врз работата на сите социјални установи, без разлика дали се државни, приватни или јавни. Но, во моментот *„немаме адекватно вреднување на социјалните услуги”*²³. Заводот нема капацитет да го супервизира воведувањето на социјалните договори²⁴, и тоа ќе треба дополнително да се развие. Тоа ќе значи проширување на капацитетите на Заводот.

Исто така, локалната самоуправа има улога во проценката на потребите, и во втемелувањето на мрежата доставувачи на услугите, како и во финансирањето на услугите. Локалната самоуправа ќе треба да ја зајакне меѓуресорска соработка помеѓу полицијата, локалниот центар за социјална работа и здравствениот дом, како и со другите поврзани институции, а тоа може да има повеќекратно влијание на намалување на трошоците на институциите, намалување на институционалната злоупотреба и насилството на клиентите.

Центрите за социјална работа треба да прераснат во установи што нема да даваат услуги, туку ќе даваат стручна поддршка на давателите на услуги. Бидејќи, засега, тие имаат обврска да го информираат Центарот за социјални работи за проблемите со кои се соочуваат (на пример, дали корисникот на услугата избегал, починал, се разболел), *„но Центарот не се вклучува многу во разрешување на проблемите, па буквално сами си ги решаваме проблемите”*²⁵. Центрите за социјална работа треба активно да учествуваат во мапирање на потребите од социјални услуги на локално ниво. Нивната клучна улога ќе биде *„gate keeping”* односно треба да развијат механизми за упатување т.е. реферирање на корисници до соодветните даватели на услу-

²¹ Интервју со Вања Маневска Поп Динова, Меѓуопштински центар за социјална работа, Кавадарци, спроведено на 20.04.2017

²² Христијан Јанкулоски - ХОПС Опции за здрав живот Скопје, 25.04.2017

²³ Интервју со Марио Јанчев, СОС Детско село, спроведено на 20.04.2017

²⁴ Интервју со д-р Катица Голубовска, Завод за социјални дејности, спроведено на 21.04.2017

²⁵ Интервју со Гордана Трајкова, Порака Скопје, спроведено на 21.04.2017

ги (јавни или приватни). Во моментот кај невладините организации што се даватели на услуги „корисниците доаѓаат од семејства што комуницираат меѓусебно, како и од други здруженија бидејќи постои поврзаност меѓу граѓанскиот сектор, но слаба е врската меѓу државата и сервисите на невладините организации”²⁶. Исто така, центрите за социјална работа на локално ниво ќе треба да го регулираат начинот на комуникација, соработката и меѓусебната поддршка меѓу Центарот и давателите на услуги, како и меѓу самите даватели на услуги. И конечно, иако сите сметаат дека треба воведување алтернативни форми за социјални услуги заради „преоптовареност со давање услуга, центрите немаат доволно ресурси за развивање на тие алтернативни форми”²⁷. На овој начин со воведување на социјалните договори ќе се овозможи центрите за социјална работа да развиваат алтернативни форми на социјални услуги за кои Министерството ќе распишува јавен конкурс за даватели на услуги.

5.2. ВЛИЈАНИЕ НА СИСТЕМОТ НА СОЦИЈАЛНИ ДОГОВОРИ ВРЗ ГО И ДРУГИ НЕДРЖАВНИ ДАВАТЕЛИ НА УСЛУГИ

Граѓанските организации и другите недржавни даватели на услуги имаат важна улога во спроведувањето и во развојот на социјалните услуги. Истражувањето ја нагласува способноста на граѓанските организации да имаат пофлексибилен и полесен пристап до специфичните потреби на корисниците, независноста, намалувањето на бирократијата, а од особен фокус на нивната мисија е посветеноста да станат поефикасни даватели на социјални услуги.

Главен предизвик на граѓанските организации е одржливоста на услугите што ги даваат и финансиската зависност од донации. Со воведувањето на системот социјални договори што би „обезбедиле долгорочно стабилно финансирање на услугите, граѓанските организации би можеле да даваат многу повеќе услуги и да опфатат многу повеќе корисници”²⁸. Социјалните договори би го решиле финансирањето на невладините организации и директно би влијаеле на бројот и на видот услуги што се нудат на пазарот; би го зголемиле опфатот на корисници со што би се унапредил квалитетот на живот, како на корисниците на социјалната заштита, така и на нивните семејства.

Друг предизвик со кој се соочува општеството е достапноста на услугите за корисници од други градови. Сите услуги што се даваат во центрите или во советувалиштата, се еднакво потребни и во другите градови во Македонија, но се достапни само во поголемите градови. „Многу тешко е решавање на проблеми на локално ниво каде што немаме развиен систем

²⁶ Интервју со Владо Крстовски, Порака Скопје, спроведено на 21.04.2017

²⁷ Интервју со Роза Јанева, ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа, Неготино, спроведено на 20.04.2017

²⁸ Интервју со Весна Матевска, ХЕРА, спроведено на 21.04.2017

на НВО што би ни помогнале во давање услуги надвор од системот на социјална заштита”²⁹. Невладиниот сектор може побрзо да реагира и да организира социјална услуга таму каде што е потребно. Но, за тоа е потребно државно финансирање. „Потребни се одржливи финансиски приходи за социјалните услуги, тука мислам државно финансирање, а не субвенции, затоа што децата и младите што се корисници се деца на Р. Македонија и заслужуваат еднаков третман како и останатите, без разлика кој е основачот на социјалната установа или кој ја дал услугата”³⁰. Доколку се обезбеди државно финансирање, преку социјални договори, ова може да влијае развиените организации, даватели на услуги, да ги рашират своите мрежи на доставување услуги во други градови, но и да се основаат нови даватели, како резултат на побарувачката и на стабилниот и долгорочен начин на финансирање. Од друга страна, влијанието би било далекосежно во однос на креирањето нови работни места за стручен кадар во сите општини, а тоа би го намалило трендот на внатрешни миграции кон Скопје.

Во оваа смисла, цената на услугите, исто така, ќе има големо влијание. Неа ја утврдува МТСП. За разлика од јавните установи коишто, за да можат да опстанат, доколку цената не е реална на трошоците, за да можат да опстанат, би го намалиле квалитетот или обемот на услугата, невладините организации го препознале социјалното претприемништво, како модел преку кој обезбедуваат дополнителни средства и ги имаат, и на тој начин го одржуваат квалитетот на доставување на услугата. На пример, Порака Скопје вложува труд во одгледување добиток, зеленчук и овошје при што корисниците на социјални услуги учествуваат во производство на храната и зеленчукот со околу 30% во производство³¹. На тој начин ги оспособуваат за работа, но и си обезбедуваат дел од храната во центарот. „Социјалното претприемништво како такво треба да се развие и да се подобри. Тоа е потребно од два аспекта; не само ние и корисниците, туку и фирмите коишто би отвориле такво нешто би имале корист, истовремено ќе им помогнат и на корисниците и на заедницата и на општеството, воопшто”³².

Можноста невладините организации да учествуваат во системот на социјални договори и во обезбедувањето услуги, ќе влијае и на разновидноста на услугите, како и на вклучувањето нови услуги што се потребни, но досега не биле достапни. На пример, искуството што го има Малиот групен дом во Берово покажува дека „изостанува работа со корисникот по излегувањето од Мал групен дом, а неговото адаптирање за самостојно живеење е тешко. Социјална услуга, која ќе даде помош и поддршка во ресоцијализација на ваквите корисници, е крајно потребна”³³. Или услуги на корисници

²⁹ Интервју со Бранка Шишовска, Јавна установа меѓуопштински центар за социјална работа, Берово 21.04.2017

³⁰ Интервју со Марио Јанчев, СОС Детско село, спроведено на 20.04.2017

³¹ Интервју со Гордана Трајкова, Порака Скопје, спроведено на 21.04.2017

³² Интервју со Христијан Јанкулоски, ХОПС Опции за здрав живот, Скопје, спроведено на 25.04.2017

³³ Интервју со Бранка Шишовска, Јавна установа меѓуопштински центар за социјална рабо-

на дрога што биле на супституциска терапија со метадон за посредување со државните институции при вадењето документи (на пример, кога ќе излезат од затвор), за да се вклучат повторно во системот на социјална или здравствена заштита³⁴. „Нема ниту колективни установи каде што дете со биолошко семејство ќе престојува на одреден временски период, каде што ќе се работи со конкретна методологија, ќе се коригира неговото однесување и тоа ќе се интегрира повторно во социјалната средина”³⁵. Центрите на ХОПС, ХЕРА, Порака, СОС Детско село Македонија, имаат правник, социјален работник, медицинско лице и доставуваат стручна помош и поддршка на давателите на услуги во центрите, но овие услуги на помош и поддршка можат да се доставуваат и на другите даватели на услуги (особено физички лица, како на пример, згрижувачки семејства, како најраспространетата форма на згрижување деца без родители). Ова е многу важно бидејќи „кај нас нема услуги за поддршка на згрижувачи на дете со пречки во развојот, ниту за оние отстапувања коишто ги носат децата во други категории што ги препознава Законот”³⁶. Затоа сервисите за помош и поддршка треба да бидат поддржани и од државата. Тоа дополнително ќе ги растовари центрите за социјална работа, а придонесува и кон квалитетот на услугата. Истовремено ова ќе значи и трансформација на улогата на центрите за социјална работа во институции што ќе детектираат потреби преку мапирање, ќе креираат бази на корисници, ќе работат на зголемување опфатот на корисниците и нивно вклучување во различните форми на згрижување и помош, поддршка и следење на доставувањето услуги.

Системот на социјални договори ќе овозможи невладините организации долгорочно да ги доставуваат услугите. „За една социјална услуга да ја испорачаме во сите сегменти, на потребното ниво, треба да биде со подолг временски период и да има поголема одржливост”³⁷. За да се развие една услуга потребно е време. На пример, најпотребна сервисна служба на локално ниво е формата за дневно згрижување. „За да се отвори дневен центар најпрво се формира социјален клуб, кој извесно време функционира како таква форма, да се зближат и родителите, да се ангажираат волонтери што понатаму би биле вработени, доколку има можност и, потоа, откако ќе биде постигнато сето тоа, се отвора дневен центар”³⁸. Само долгорочното доставување на услугата дава резултати, а искуството на невладините организации покажува успешност во доставувањето на услугите. На пример, процесот на советување во Првиот семеен центар управуван од ХЕРА покажува високи резултати, односно има подобрување во однесувањето и намалување на насилството кај 80% од корисниците³⁹.

та, Берово 21.04.2017

³⁴ Интервју со Христијан Јанкулоски, ХОПС Опции за здрав живот Скопје, спроведено на 25.04.2017

³⁵ Интервју со Марио Јанчев, СОС Детско село, спроведено на 20.04.2017

³⁶ Ibid.

³⁷ Интервју со Елена Нешовска, Сумнал Скопје, спроведено на 20.04.2017

³⁸ Интервју со Владо Крстовски, Порака Скопје, спроведено на 21.04.2017

³⁹ Интервју со Весна Матевска, ХЕРА, спроведено на 21.04.2017

Кај невладините организации присутна е и саморегулација, преку воведување интерни стандарди за квалитет и посветеност во надградување на сопствените капацитети и тоа преку привлекување меѓународни и локални донатори со цел зголемување квалитетот и опфатот на услугите. Сепак, заради постигнување сигурност и споредливост во процесот на давање дозвола за работа, како даватели на услуга, се препорачува воведување на национален стандард за квалитет на управување со ГО. Овој стандард би претставувал и дел од критериумите за социјалните договори со што ќе се овозможи регулирано и транспарентно опкружување што ќе бара подготвеност и соодветност на граѓанските организации и другите недржавни даватели на услуги во однос на процедурите за регистрација, тендерските процедури за доделување на договорите, следењето и оценката на квалитетот на испораката на услугите.

5.3. ПРОЦЕНКА НА СОСТОЈБАТА ВО ОДНОС НА СТАНДАРДИТЕ ЗА КВАЛИТЕТ ВО ИСПОРАКАТА СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ

Заштитата на граѓаните во системот на социјалната заштита се темели на меѓународни и домашни принципи, согласно кои заштитата на корисниците треба да се планира и да се реализира во согласност со најдобриот интерес на корисникот, како и да се обезбеди достапност на услугите до граѓаните. Социјалните услуги што можат да бидат обезбедени од државни и приватни даватели, треба да гарантираат одредено ниво на квалитет, темелено на **однапред утврдени минимални стандарди за квалитет**. Квалитетот на социјалните услуги ја сочинува суштината на секој систем на социјална заштита, а воведувањето минимални стандарди за квалитет на социјалните услуги од страна на Министерството за труд и социјална политика претставува иницијален гарант дека:

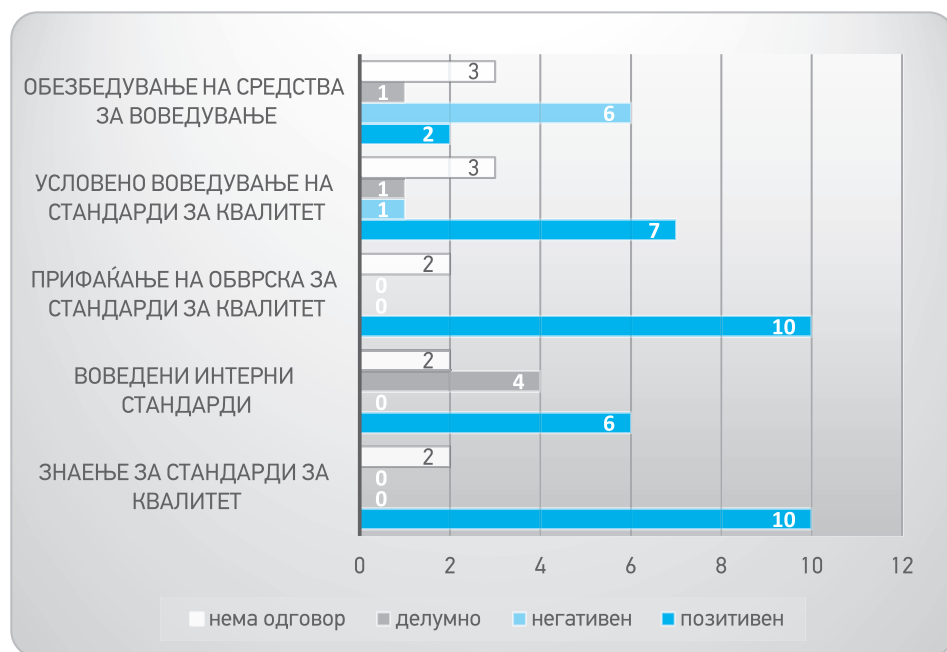
- социјалните услуги се насочени кон клиентот;
- постои документирање на начинот на доставување на услугите и право на жалба;
- посветеност кон вработените и професионален развој и
- континуирано унапредување на квалитетот на социјалните услуги темелено на евалуација.

Минималните стандарди за квалитет јасно, на транспарентен и мерлив начин, ги дефинираат критериумите коишто треба да ги исполнат доставувачите на социјалните услуги. Стандардите воведени со правен акт, структуриран на начин што ќе ги дефинира општите одредби за минималните стандарди во испорака на социјални услуги, опсегот и активностите на давателот на услугите, општите услови во просториите во кои се испорачува услугата, односно материјални стандарди, служат како основа за самопроценка, но и монито-

ринг на квалитетот на социјалните услуги. Важен аспект е тоа што пресретнувањето и имплементирањето на минималните стандарди претставуваат основа за акредитација, односно лиценцирање на приватните доставувачи на услуги. Притоа степенот на усогласеност со стандардите претставува основа за евалуација од страна на државата, односно инспекциските служби, и тоа препознаена како конструктивен пристап и транспарентен процес што промовира развој и унапредување на испораката на услугите.

Во истражувањето беа испитувани и општата информираност, разбирањето, ставовите, интересот и можностите на релевантните актери во однос на постојните и евентуалните идни барања за усогласување на нивната работа со минимални стандарди за квалитет. Како релевантни актери, односно за-сегнати страни, **беа идентификувани 11 даватели на социјални услуги и тоа пет државни и шест приватни.**

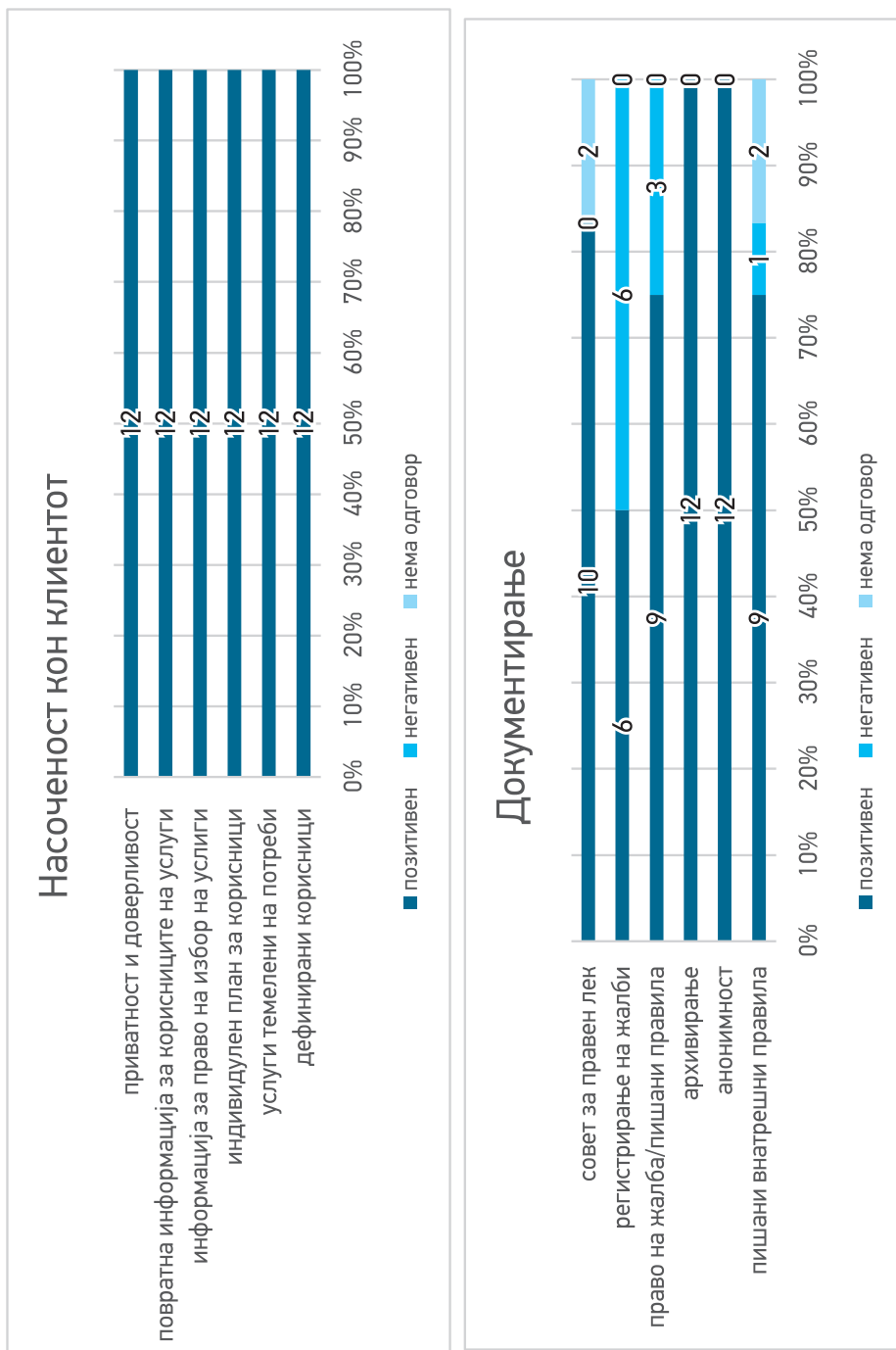
Графикон 1 - Анализа на ставовите и интересот на релевантните актери за стандардите за квалитет



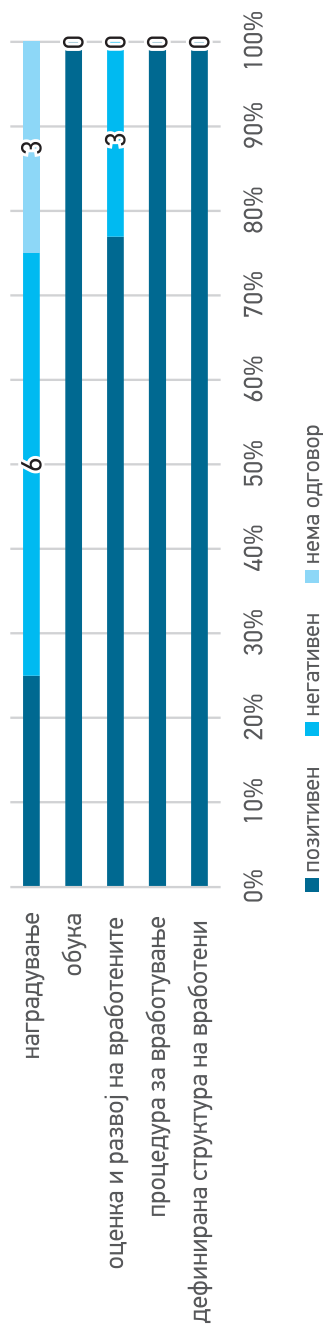
Од податоците презентирани во табелата може да се утврди дека, и покрај отсуството од задолжителни стандарди за квалитет, воведени од страна на државата, кај давателите на услуги постои знаење за стандардите. Тие се препознаваат како договорен начин на вршење на услугите што може да обезбеди управување со процесите и испорака на услугите, врз основа на детални сознанија за потребите и интересот на корисникот. Во процесот на обезбедување услуги за заштита на децата, значајни се две точки: искуството и практиката на изработка и воведување интерни процедури и политики,

од страна на приватните даватели на услуги, и ИСО-процедурите и општите стандарди за работа на стручниот кадар во центрите за социјална работа во Република Македонија. Идејата за прифаќање и воведување задолжителни минимални стандарди за квалитет позитивно се препознава, независно од условеноста на финансирањето на услугите со бројот на корисници и минималните стандарди. Имено, **постои општо позитивно и недвосмислено разбирање за придобивките од стандардите**, кои се препознаваат како однапред организирани чекори по кои треба да помине давателот на услуга со цел таа да биде квалитетно и навремено испорачана. Во однос на прашањето за можноста за обезбедување дополнителни финансиски средства со цел воведување на стандардите, **поголемиот дел од давателите на услуги, поради отсуство на дополнителни средства, дадоа негативен одговор, додека само 2 од 11 дадоа позитивен одговор**. Проценката на подготвеноста за нивно спроведување покажа високо ниво на остварливост, но отсуството на финансиски средства укажува на делумна остварливост, доколку за таа цел не бидат издвоени соодветни финансиски средства.

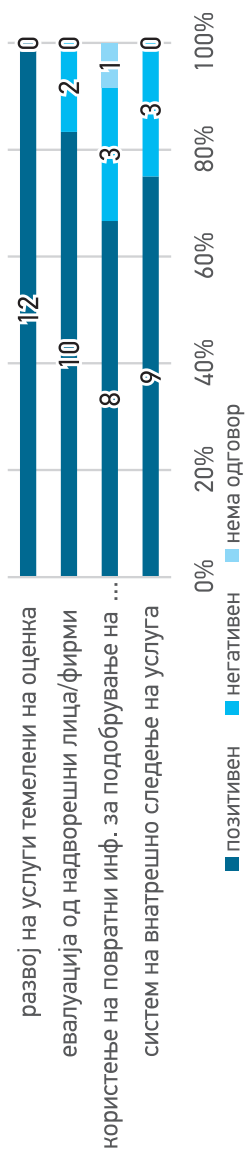
Графикон 2 - Искуство на релевантните актери што испорачуваат социјални услуги во однос на примена на стандарди за квалитет



Вработени и професионален развој



Унапредување на квалитет



Податоците презентирани во Графикон 2 покажуваат дека давателите на услуги се целосно посветени на стандардите што обезбедуваат **насоченост кон клиентот**, што значи точно дефинирани корисници, индивидуални услуги на корисниците, почитувајќи го нивното право на избор и на приватност. Во врска со **документирањето на работењето**, внатрешните организациски постапки и процедури, вработените и нивниот професионалниот развој, постојат специфични процедури. Овие постапки се однесуваат на правото на жалба, водењето евиденција и обезбедувањето совет за правен лек, селекција и професионален развој на вработените. Кај некои даватели на услуги отсуствуваат правила за регистрација и постапување по жалба во разумен рок, како и пракса за наградување на вработените. Истовремено, давателите на услуги, врз основа на нивната внатрешна проценка и надворешната евалуација, ги промовираат своите услуги. Проценката на овие податоци ја покажува можноста на давателите на социјални услуги, особено приватните даватели, да вршат самопроценка на својата работа чии резултати би биле употребени за унапредување на работата и испораката на услугите. Исто така, **релевантен сегмент** во оваа област е тоа што **стандардите претставуваат основа за надворешен мониторинг од страна на државата**. Во услови на постоење задолжителни стандарди за квалитет, воведени од страна на државата, резултатите и препораките од спроведениот надзор над работата на давателите на услуги покажуваат дека може да има дополнително унапредување и подобрување на обезбедувањето услуги.

ЗАКЛУЧОК

Социјалните договори се сметаат за прогресивен систем за градење долгорочни јавно-приватни партнерства и ќе овозможат целосно спроведување на деинституционализацијата во системот на социјална заштита на Република Македонија. Социјалните договори се главниот инструмент за остварување на плурализмот во доставувањето на социјалните услуги со учество на невладините, приватните и религиозните организации како даватели; ќе обезбедат разновидност на услугите во однос на видот и местото на доставување, а со тоа ќе влијаат на рамномерен регионален развој и поголема еднаквост.

Воведувањето на социјалните договори ќе има големо влијание врз државата и јавните даватели на услуги. Министерството за труд и социјална политика ќе стане тело што развива политика, утврдува стандарди, протоколи и нормативи за доставувањето на услугата и дава дозвола за работа на давателите на услуга. Дополнително, Министерството ги утврдува и потребите и објавува јавен конкурс за даватели на услуги. Заводот за социјални дејности првенствено обезбедува континуирано образование и развој на давателите на услуги (јавно или приватно управувани), преку континуирани обуки, исто така и мониторира, евалуира и врши надзор врз работата на сите социјални установи, без разлика дали се државни, приватни или јавни. Локалната самоуправа, исто така, има улога во проценката на потребите и во воспоставувањето мрежа на доставувачи на услугите и во финансирањето на услугите. Исто така Покрај тоа, ја зајакнува меѓуресорската соработка помеѓу полиција, локалниот центар за социјална работа и здравствениот дом, како и со другите поврзани институции. Центрите за социјална работа треба да прераснат во установи што ќе учествуваат во мапирање на потребите, *gate keeping* - упатување корисници до соодветните даватели на услуги (јавни или приватни), и обезбедување стручна поддршка на давателите на услуги.

Системот на социјално договарање ќе овозможи долгорочно и одржливо финансирање на социјалните услуги што се доставувани од граѓанските организации. Исто така, ќе влијае на иновациите и ќе ја зголеми локалната достапност до услугите онаму каде е потребно. Може да има влијание и на развој на социјалното претприемништво и на намалувањето на внатрешните миграции. Конечно, социјалното договарање и обезбедувањето услуги

од повеќе даватели на услуги овозможува поголема конкуренција, а тоа посредно придонесува кон квалитетот на услугата.

За да се воведат системот на социјално договарање потребно е да се утврдат цените на социјалните услуги, да се утврдат критериуми и стандарди за доставување на услугите, како и критериуми и стандарди за управување на давателите на услугите. Сето тоа ќе осигури квалитетно доставување на услугите. Постои општо позитивно и недвосмислено разбирање за придобивките од стандардите, кои се препознаваат како однапред организирани чекори по кои треба да помине давателот на услуга со цел таа да биде квалитетно и навремено испорачана. Проценката на подготвеноста за нивно спроведување покажа високо ниво на остварливост, доколку за таа цел се доделат соодветни финансиски средства. Постојат **три опции** за воведување на социјалните договори: **усвојување на нов Закон за социјална заштита; промена на Законот за социјална заштита и воведување на социјални договори; операционализација на институцијата управен договор.**

Опција 1: Усвојување на нов Закон за социјална заштита

Предности	Слабости
• Ќе регулира видови услуги • Ќе регулира даватели на услуги • Ќе подели улога на актерите во процесот на креирање политики	• Долготраен процес • Потребно вклучување на сите чинители во ревизијата • Високо ниво на политичка волја • Преголема инклузија на чинители може да доведе до разводнување на процесот и зацртаните цели на новиот закон. • Ќе доведе до ресистематизација на човечките ресурси во јавниот сектор • Незадоволство кај вработените во јавниот сектор.
Можности	Закани
• Ќе овозможи јасно воспоставување на нов систем на социјална заштита • Ќе овозможи прочистување и стегнување на рамката како и отстранување на недоследности • Ќе овозможи регулирање на надлежности што не се предвидени (на пример надзор) • Ќе овозможи флексибилност согласно тековните потреби на крајните корисници	• Целосна приватизација на системот на социјална заштита • Злоупотреба и искористување на поединецот како средство за остварување на одредени цели • Користење на промените во Законот за прераспределба на буџетски линии што може да влијае врз другите категории граѓани. • Ќе доведе до ресистематизација на човечките ресурси во јавниот сектор • Незадоволство кај вработените во јавниот сектор.

Опција 2: Промена на Законот за социјална заштита и воведување на социјални договори

Предности	Слабости
• Ќе регулира видови услуги • Ќе регулира даватели на услуги • Ќе подели улога на актерите во процесот на креирање политики • Заштеда на ресурси (време, финансии, човечки ресурси) затоа што се започнува со реформирање на готов продукт.	• Долготраен процес, ако постојат голем број на некомпатибилности што треба да се коригираат. • Потребна е поголема домашна експертиза и консултации со правни експерти за да се исчистат сите можни дупки во Законот што би произлегле од промената. • Ќе доведе до ресистематизација на човечките ресурси во јавниот сектор • Незадоволство кај вработените во јавниот сектор.
Можности	Закани
• Можност за постепена промена на Законот, согласно ефектите • Ќе овозможи ресистематизација и разместување на вработените во јавниот сектор, кое ќе донесе поголема ефикасност • Намалени административни и оперативни трошоци	• Целосна приватизација на системот на социјална заштита • Незадоволството кај вработените во јавниот сектор да се прелее во понизок квалитет на услугата за крајните корисници.

Опција 3: Операционализација на институцијата управен договор

Предности	Слабости
- Нема потреба од промена на закон - Се регулираат новините со подзаконски акти процедури, нормативи и стандарди, ценоник и сл. - Нема потреба од широк политички консензус	- Останува конфузијата што во моментот постои во Законот и нејасната поделба на видови услуги и даватели - Социјалното договарање не се препознава како модел на доставување на услуга
Можности	Закани
- Брзо може да се спроведе	- Оперативноста на управниот договор е под знак прашалник и целосно зависи од политичката волја на Министерот/ката за труд

ЛИТЕРАТУРА

И ИЗВОРИ НА ИНФОРМАЦИИ

- Голубовска Кичукова Катица: Развој на вонинституционални форми за заштита на децата без родители и родителска грижа – Сместување во згрижувачко семејство, Докторска дисертација, Филозофски факултет, Скопје, 2015.
- Закон за семејството во член 159 став 2 (Сл. весник на РМ, бр.80/92, 9/96, 38/04, 33/06, 84/08, 67/10, 165/10, 39/12, 44/12, 38/14, 115/14, и 10/15),
- Закон за социјална заштита (Службен весник на РМ бр.79/09, 36/11,51/11, 116/12, 15/13, 79/13, 164/13, 187/13, 38/14, 44/14, 116/14,180/14, 33/15, 72/15, 104/15 и 150/15)
- Правилник за начинот, видот и бројот на стручните лица за давање на грижа за сместените лица, просторните услови и опремата за живеење во мал групен дом (Службен весник на Република Македонија, бр.79/09),
- Правилник за критериумите за избор на згрижувачко семејство, видот и бројот на корисниците што можат да се сместат во едно згрижувачко семејство и видот и обемот на услугите што му се обезбедуваат на сместеното лице (Службен весник на Р.М бр15/13)
- Правилник за нормативите и стандардите за основање и започнување со работа на установи за социјална заштита Дневен центар за улични деца и деца на улица (Службен весник на Република Македонија, бр.50/97, 16/2000, 17/2003, 65/2004, 65/05 и 111/05)
- Правилник за нормативи и стандарди за основање и започнување со работа на установи за социјална заштита, Дневен центар за лица со интелектуална или телесна попреченост (Службен весник на Република Македонија, бр.50/97, 16/00, 17/03, 65/04, 62/05 и 111/05)
- Правилник за поблиските услови за стандардите во поглед на потребен простор, опрема и стручен кадар, нивото на поддршка, начинот и програмата за остварување на поддршката за самостојно и органи-

зирано живеење во посебна станбена единица (Службен весник на Република Македонија, бр. 79/09, 36/11, 51/11, 166/12, 15/13, 79/13, 164/13, 187/13, 38/14, 44/14, 116/14, 180/14 и 33/15),

- Анализа на квалитетот и стандардите за грижа на деца и млади што ја загубиле родителската грижа во алтернативните (постојни) форми на згрижување и политиките, стандардите, поддржувачките системи и модели што обезбедуваат поддршка за семејствата при остварување на родителските одговорности кон децата во РМ.
- Интервју со Владо Крстовски, Порака Скопје, спроведено на 21.04.2017
- Интервју со Весна Матевска, ХЕРА, спроведено на 21.04.2017
- Интервју со Бранка Шишовска, Јавна установа меѓуопштински центар за социјална работа Берово 21.04.2017
- Интервју со Христијан Јанкулоски, ХОПС Опции за здрав живот Скопје, спроведено на 25.04.2017
- Интервју со Марио Јанчев, СОС Детско село Македонија, спроведено на 20.04.2017
- Интервју со Елена Нешовска, Сумнал Скопје, спроведено на 20.04.2017
- Интервју со Гордана Трајкова, Порака Скопје, спроведено на 21.04.2017
- Интервју со Христијан Јанкулоски, ХОПС Опции за здрав живот Скопје, спроведено на 25.04.2017
- Интервју со Роза Јанева, ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Неготино, спроведено на 20.04.2017
- Интервју со Вања Маневска Поп Динова Меѓуопштински центар за социјална работа Кавадарци спроведено на 20.04.2017
- Интервју со Софија Спасовска, МТСП заменик раководител на сектор за социјална заштита, мај 2017
- Интервју со Кети Голубовска, Завод за социјални дејности, мај 2017

АНЕКС 1

ПРАШАЛНИК ЗА ПРИБИРАЊЕ ПОДАТОЦИ ЗА ОЦЕНКА НА ИСПОРАКАТА НА СОЦИЈАЛНИТЕ УСЛУГИ

1. ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ

Дата	
Место	
Интервјуирано лице	
Работно место	
Контакт	
Организација	

2. ОРГАНИЗАЦИЈА И ФИНАНСИРАЊЕ

2.1 Легислатива

1. Врз основа на која регулатива/политика ја темелите вашата работа за испорака на социјалните услуги

2.2 Типови и организирање на услугите

1. Кои социјални услуги ги испорачува Вашата организација:
 - a. Организирано живеење со поддршка
 - b. Грижа базирана на семејство
 - c. Советувалишта
 - d. Дневни центри за деца на улица и улични деца
 - e. Дневни центри за лица со посебни потреби
 - f. Друга _____

2. Кој е обемот на услугата што ја доставувате?

2.1. Сместување

2.2. Грижа за личноста

2.3. Воспитание на личноста

2.4. Образование на личноста,

2.5. Грижа за здравствената состојба на личноста

2.6. Обезбедување на постојана или повремена помош од стручни и други лица во остварување на основните животни потреби

2.7. Обезбедување на секојдневните потреби за сместеното лице (социјални, работни, културни, рекреативни и други потреби)

3. Накратко објаснете како ја организирате испораката на социјалната услуга/и

(на национално, локално ниво)

4. Дали имате регистар на корисници на социјалната услуга/и? Доколку да дали има достапни информации за истиот.

5. Број, категорија, структура на корисници по услуга

_____.

Колку корисници? Кој пол? Возраст? Какви корисници (дете без родители или без родителска грижа, со воспитно-социјални проблеми, со пречки во менталниот или телесниот развој, лице со ментална или телесна попреченост, кое нема соодветни услови за живеење во своето семејство, кое нема семејство или од други причини му е потребно сместувањето)?

6. Број на постојан стручен кадар /персонал за испорака на социјална услуга _____.

Број на волонтери за испорака на социјалната услуга

_____.

2.3 Финансирање

1. Кои се главните механизми за финансирање на социјалните услуги/ програми во вашата организација (јавни набавки, грантови, договори, донации итн.)?

2. Вредност на програмите за давање на социјалните услуги

_____.

3. ИСКУСТВО ВО ИСПОРАКА НА СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ

1. Кои се предизвиците со кои се соочувате при испорака на социјалната услуга/и?
2. Дали имате проблеми и кои се проблемите?
3. Што ви недостасува за да се зголеми квалитетот на доставување на услугата?
4. Колку Центарот за социјални работи ја следи вашата работа? Колку често остварувате средби? На средбите се проверува квалитетот на доставување на услугата, се дава насоки како да се спроведува услугата и/или се координира спроведувањето во соработка со други надворешни институции и лица?
5. Дали имате потреба од поддршка поголема од таа што ја нуди Центарот за социјални работи и во која област? Зошто?
6. Кои аспекти од вашата вклученост во испораката на социјалната услуга/и може да ги издвоите како најкорисни? Зошто?
7. Во контекст на вашето искуство во испорака на социјалната услуга/и :
 - Кои аспекти функционираат добро?
 - За кои аспекти е потребно подобрување?
8. Врз основа на вашето искуство со корисниците на социјална услуга/и, ако сте во можност да направите споредба помеѓу испорака на социјална услуга/ги од страна на државата и приватните даватели на услугите
 - Кои се сличностите _____.
 - Во што се разликуваат _____.
9. Каков совет би му понудиле на некој/а организација која за првпат би сакала да се вклучи во испорака на социјални услуги ?
10. Опишете искуство што за вас се издвојува во однос на испорака на социјална услуга/и.

На самиот крај дали би сакале нешто да додадете или да поставите прашање?

Ви благодариме за времето.

ПРАШАЛНИК ЗА ПРИБИРАЊЕ ПОДАТОЦИ ЗА ИЗРАБОТКА НА ПВР

А. ОДРЕДБИ ЗА КВАЛИТЕТ

1. Дали знаете што се стандарди за квалитет во социјалните услуги?

Доколку институцијата нема воспоставено политика/стандарди на квалитет да се премине на сет на прашања Б – разбирање на квалитет/димензии на квалитет

2. Дали во вашата институција/организација имате воведено политика/стандард за квалитет?
 - доколку да, даде краток опис /линк до релевантни материјали
3. Дали се тоа принципи (збир на вредности, кодекс на однесување) на управување и доставување на услугата или стандарди (унифицирани критериуми, методи, процеси и практики) за квалитет, поединечни или универзални за сите социјални услуги кои вашата установа/организација ги нуди?

При воспоставањето на политиките/стандардите на квалитет кое искуство го користевте при воведувањето?

Б. РАЗБИРАЊЕ НА КВАЛИТЕТ / ДИМЕНЗИИ НА КВАЛИТЕТОТ

1. Согласно вашето искуство што треба да дефинираат односно опфатат стандардите за квалитет во социјалните услуги?

(пробни дополнителни потпрашања: опсег/активности на даватели на услуги, општи услови/ простории, улогата /учеството на корисникот, обука, финансирање)

2. На кое ниво стандардите за квалитет цените дека е оправдано да се развијат и воведат? (национално, локално, на ниво на давател на услуга)
3. Доколку се воведат дали вашата институција/ организација би ги вовела?
 Да / Не
 Ако, да – зошто?
 Ако, не – зошто? И што би ве мотивирало да ги воведите стандардите за квалитет?
4. Дали доколку финансирањето на вашите активности се условени од бројот на корисници и минимумот стандарди на квалитет во испорака на социјалните услуги би вовеле стандарди на квалитет?
5. Дали имате или би обезбедиле дополнителни средства за да ги воспоставите минимум стандардите на квалитет во испорака на социјалните услуги? Доколку да, колку средства би можеле да обезбедите за да ги воспоставите стандардите на квалитет?

В. СТАНДАРДИ ЗА КВАЛИТЕТ НА СОЦИЈАЛНИТЕ УСЛУГИ

В.1 Насоченост кон корисникот

1. Дали во вашата институција корисниците на социјалната услуга/ги се јасно дефинирани без дискриминација и исклучување на поединечни групи?
2. Дали услугите ги планирате и испорачувате темелено на потребите на корисниците и во соработка со различни стручни лица и институции вклучени во третманот на корисникот (образовни, здравствени и други)?
3. Дали за секој корисник изготвувате индивидуален план изработен во соработка и договор со корисникот, неговото семејство, старателот или застапникот, како и други релевантни субјекти и институции?
4. Дали корисниците се добро и соодветно информирани во врска со услугите кои ги нудите и дали им е понуден избор? (водејќи сметка за нивните ограничувања за разбирање на дадените информации /пишани, аудио, видео)
5. Дали од корисниците собираете повратни информации за нивните искуства поврзани со услугите, вклучувајќи ја и можноста за жалба и сугестии?

6. Дали при собирањето, употребата и чувањето на информации за корисникот се обезбедува приватноста и доверливоста?
7. За кој од погоре споменатите прашања (1-6) имате пишани процедури, односно водите записи?

В.2. Документирање на доставувањето на услугата и право на жалба

1. Дали имате пишани внатрешни правила кои регулираа како се постапува, се запишува и се чува документацијата на корисниците на услугата како и правила според кои може да се консултира и да се користи таквата документација?
2. Дали документите врзани за индивидуалните корисници се чуваат во анонимност?
3. Дали има постапка за архивирање на документите откако доставувањето на услугата ќе заврши?
4. Дали имате пишани правила по кои корисникот на услугата има право на жалба за начинот на доставување на услугата? Дали корисниците се запознаени на начин достапен до нив со правото на жалба?
5. Дали имате правила по кои се регистрира жалбата и се постапува по жалбата во разумен рок?
6. Дали се советува корисникот на социјалната услуга/и, кои правни лекови му се на располагање во однос на одговорот на жалбата?

В.3. Вработени и професионален развој

1. Дали имате дефинирана структура и број на работни места, работни профили, личните карактеристики на вработените кои може да ги задоволат потребите на корисникот и да обезбеди квалитетни услуги? (стручниот кадар од различни профили, социјален работник, педагог, психолог, правник)
2. Дали имате внатрешна процедура за вработување, обука и оценка на постигнувањето на вработените и нивен професионален развој?
3. Дали се евалуира секој вработен и се утврдуваат областите каде што треба да се развива со цел тој/таа да одговори на професионалните цели и унапредувањето на квалитетот на доставувањето на услугата?
4. Дали се обезбедува обука, дообразување, на или надвор од работното место?
5. Дали имате систем за наградување на вработените? Ако да, опишете ни го.

В.4. Унапредување на квалитет на социјалната услуга

1. Дали имате систем на внатрешно следење, контрола и евалуација преку кој генерирате податоци и учите што е добро, а што треба да се унапреди во доставувањето на услугата што ја обезбедувате? Ако да, опишете ни како тоа функционира.
2. Дали имате механизам за мерење на задоволството на корисниците? Доколку да, дали повратните информации од корисниците ги користите за унапредување на постојната услуга и планирање на нови услуги?
3. При евалуација на услугата што ја доставувате дали ги вклучувате надворешните лица и фирми со кои соработувате?
4. Дали информациите што ги добивате при евалуација на услугата од корисниците, вработените и надворешните лица и соработници / фирми ги користите за развој на иницијатива за унапредување на квалитетот на услугата?

На самиот крај дали би сакале нешто да додадете или да поставите прашање?

Ви благодариме за времето.

ПРАШАЛНИК ЗА ПРИБИРАЊЕ ПОДАТОЦИ ЗА ИЗРАБОТКА НА АНАЛИЗА НА КОРИСТА И ТРОШОЦИТЕ И АНАЛИЗА НА ЕФЕКТИВНОСТ НА ТРОШОЦИТЕ (COST — BENEFIT / COST EFFEC- TIVENESS)

(Испитаници 11 октомври, 25 мај и СОС Детско село и мал групен дом Каварци)

1. Вкупен број на деца во установата/домот?
2. Вкупни годишни трошоци на установата?
3. Вкупно приходи на установата од буџетот?
4. Вкупни приходи од други извори – дотации, донации, спонзорства итн.?
5. Вкупни трошоци по дете?
6. Директни трошоци по дете?
 - Годишни трошоци за јадење
 - Годишни трошоци за лична хигиена

- Сума која им се исплаќа на дневна, месечна, годишна основа? Ако има.
- Трошоци за облека?
- Останати трошоци, ве молиме специфицирајте?

7. Индиректни трошоци?

- Вкупни трошоци за тековно одржување на домот?
- Вкупни трошоци за струја, вода, телефон, затоплување. (Може посебно, но може и заедно)

8. Вкупни трошоци за бруто плати?

9. Број на воспитувачки, старатели, психолози, педагози, социјални работници, готвачи поединечно?

10. Вкупна површина на домот?



СОС ДЕТСКО
СЕЛО
МАКЕДОНИЈА

ул. Ристо Шишков 25 1000 Скопје
тел. 02/32 90 556

info.na@sos.org.mk

www.sos.org.mk