

MAPIRANJE POSTOJEĆIH I NEDOSTAJUĆIH USLUGA PODRŠKE ZA ŽIVOT U ZAJEDNICI NA LOKALNOM I NACIONALNOM NIVOU

Konsultantkinja: Melita Radunović

Podgorica, jun 2025. godine

SADRŽAJ

Najčešće korišćeni pojmovi i skraćenice.....	4
Često korišćeni termini u analizi	4
I UVOD	6
Cilj i značaj analize.....	6
Značaj usluga podrške za život u zajednici.....	6
Razumijevanje problema ili situacije	8
Metodologija istraživanja i izvori podataka	9
II ZAKONODAVNI OKVIR SOCIJALNE I DJEČJE ZAŠTITE U CRNOJ GORI	13
Procedura licenciranja pružalaca usluga	15
Uloga jedinica lokalnih samouprava i državnih institucija	17
Standardi kvaliteta i kontrole usluga.....	20
Analiza usklađenosti sa međunarodnim standardima i praksama.....	22
Primjeri dobre prakse iz regiona	25
III ANALIZA ISTRAŽIVANJA PRUŽALACA USLUGA PODRŠKE ZA ŽIVOT U ZAJEDNICI	27
Profil licenciranih i nelicenciranih pružalaca usluga.....	29
Percepcija pružalaca usluga o procesu licenciranja	30
Zadovoljstvo korisnika i kvalitet usluge	32
Broj korisnika po pružaocu usluge	32
Dostupnost usluga.....	34
Stabilnost finansiranja	34
Praćenje zadovoljstva korisnika	35
Izazovi i barijere u pružanju usluga	36
Broj zaposlenih po pružaocu usluge.....	37
IV POSTOJEĆE USLUGE PODRŠKE ZA ŽIVOT U ZAJEDNICI U CRNOJ GORI.....	40
Južna regija	45
Centralna regija	50
Sjeverna regija	53
V NEDOSTAJUĆE USLUGE PODRŠKE ZA ŽIVOT U ZAJEDNICI U CRNOJ GORI.....	60

Nedostaci u odnosu na korisničke grupe.....	63
Rizici i posljedice nedostatka usluga	66
Procjena broja potencijalnih korisnika usluga podrške za život u zajednici	66
VI PREPORUKA ZA UNAPREĐENJE SISTEMA USLUGA PODRŠKE ZA ŽIVOT U ZAJEDNICI	70
Preporuke na zakonodavnom nivou.....	70
Preporuke za jedinice lokalnih samouprava	72
Preporuke za licenciranje i podršku pružateljima usluga.....	74
Razvoj kapaciteta i kvalitet usluga	75
Uključivanje korisnika u procese planiranja i praćenja.....	75
VII ZAKLJUČAK	78
REFERENCE.....	81
ANEKS I	83
ANEKS II	90

Najčešće korišćeni pojmovi i skraćenice

JLS – Jedinica lokalne samouprave

CRNVO – Centar za razvoj nevladinih organizacija

JU – Javna ustanova

NVO – Nevladina organizacija

CSV – Comma Separated Values – format za prikaz podataka

MSSD – Ministarstvo za socijalno staranje, brigu o porodici i demografiju

ZZSD – Zavod za socijalnu i dječju zaštitu

UNCRPD - United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities
(*Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom*).

LAPI - Lokalni akcioni plan za socijalnu i dječju zaštitu i inkluziju.

CSR – Centar za socijalni rad

Često korišćeni termini u analizi

- Servisi podrške za život u zajednici – Skup različitih usluga usmjerenih na omogućavanje samostalnog i dostojanstvenog života u lokalnoj zajednici.
- Personalna asistencija – Usluga kojom se pruža individualna podrška osobama sa invaliditetom u svakodnevnim aktivnostima.
- Pomoć u kući – Usluga kojom se starijim osobama, licima sa invaliditetom i drugim ranjivim grupama pruža podrška u obavljanju svakodnevnih aktivnosti u njihovom domu.
- Stanovanje uz podršku – Usluga kojom se obezbjeđuje samostalno ili zajedničko stanovanje osobama sa invaliditetom, uz podršku u skladu sa njihovim potrebama.
- Dnevni boravak – Usluga koja omogućava organizovane aktivnosti, njegu i nadzor tokom dana za djecu, starije osobe ili osobe sa invaliditetom.

- Dnevni centar – Prostor u kojem se organizuje pružanje dnevnog boravka i drugih usluga podrške za različite kategorije korisnika.
- Svrtište – Privremeni smještaj za lica bez krova nad glavom, posebno djecu u riziku, sa osnovnim uslugama podrške i zaštite.
- Grupe koje su u riziku da budu ranjive – Skup stanovništva koje su u povećanom riziku od socijalne isključenosti i kojima je potrebna dodatna podrška – uključuju osobe sa invaliditetom, starije, djecu bez roditeljskog staranja, korisnike sa problemima zavisnosti, Rome i Egipćane i sl.

I UVOD

Cilj i značaj analize

Cilj ove analize jeste mapiranje usluga za podršku za život u zajednici i procjena postojećeg stanja u sistemu socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori, sa posebnim osvrtom na pružaoce usluga, njihove kapacitete, licenciranje, kao i dostupnost i kvalitet usluga na lokalnom nivou. Analiza ima za cilj da identifikuje postojeće nedostatke i izazove u pružanju usluga koje podržavaju život korisnika u zajednici, ali i da istakne dobre primjere prakse u onim lokalnim zajednicima gdje su usluge podrške za život u zajednici razvijene i funkcionalne, te da kroz detaljan pregled zakonodavnog okvira i rezultata istraživanja predloži konkretne preporuke za unapređenje sistema.

Ova analiza može biti koristan resurs za donosiocje odluka u institucijama socijalne i dječje zaštite, kao i za nevladine organizacije i druge relevantne aktere u sistemu jer pruža uvid u postojeće stanje. Analiza takođe može biti korisna i jedinicama lokalne samouprave, da na osnovu nje prepoznaju potrebe i nedostatke u razvoju usluga podrške za život u zajednici.

Posebna pažnja posvećena je razumijevanju uloge licenciranih i nelicenciranih pružalaca usluga za podršku za život u zajednici, te sagledavanju izazova sa kojima se isti suočavaju.

Značaj usluga podrške za život u zajednici

Usluge podrške za život u zajednici imaju ključnu ulogu u pružanju podrške korisnicima u zajednici, jer omogućavaju osobama koje se nalaze u stanju potrebe ili su izložene rizicima od različitih oblika socijalne isključenosti da poboljšaju kvalitet života.

One pomažu korisnicima da sačuvaju svoje dostojanstvo, čak i kada se suočavaju sa izazovima kao što su siromaštvo, invaliditet, starenje ili nekim drugim nepovoljnim životnim okolnostima. Ove

usluge omogućavaju korisnicima da zadovolje osnovne životne potrebe i da učestvuju u društvenim, kulturnim i ekonomskim aktivnostima.

Za mnoge korisnike, usluge podrške za život u zajednici predstavljaju osnovnu podršku u prevazilaženju svakodnevnih životnih prepreka. Na primjer, starije osobe ili osobe sa invaliditetom mogu imati poteškoće u obavljanju osnovnih životnih funkcija, kao što su kupovina, priprema hrane, održavanje higijene ili upravljanje zdravstvenim potrebama (praćenje zdravstvenog stanja, uzimanje terapije, organizovanje pregleda i kontrola itd.) Kroz usluge kao što su pomoć u kući ili dnevni boravak, korisnici dobijaju neophodnu podršku koja im omogućava da žive u svom domu ili zajednici, bez potrebe za institucionalnim smještajem.

Usluge podrške za život u zajednici ne samo da se bave fizičkim potrebama korisnika, već imaju i veliki uticaj na njihovo mentalno zdravlje. Osobe koje imaju pristup ovoj vrsti usluga manje su izložene izazovima pa je samim tim za njih smanjen rizik od razvoja brojnih mentalnih izazova.

Jedan od osnovnih ciljeva usluga podrške za život u zajednici je povećanje, održavanje i stimulisanje samostalnosti korisnika. One su usmjerene na to da pomognu korisnicima da steknu vještine i resurse koji će im omogućiti da postanu što samostalniji u svakodnevnom životu. Korisnici imaju veću mogućnost da učestvuju u životu zajednice, kompenzuju ono što im predstavlja barijeru i unaprijede svoje fizičko i emocionalno zdravlje, i u krajnjoj liniji postignu veće zadovoljstvo životom. Usmjeravanje korisnika na odgovarajuće resurse može im pomoći da brže prevaziđu krizne periode i nastave adekvatno funkcionisati. Međutim u sredinama gdje resursi i usluge nijesu razvijeni, proces usmjeravanja podrazumijeva upućivanje korisnika na najbliže dostupne servise ili nalaženja alternativnih rješenja kroz međuinstitucionalnu saradnju što u praksi predstavlja poseban izazov.

Ove usluge povećavaju socijalnu odgovornost i solidarnost među građanima, jer omogućavaju zajednici da obezvijedi adekvatnu brigu i podršku za osobe koje pripadaju ranjivim grupama. Kroz razvoj usluga podrške za život u zajednici, društvo pokazuje odgovoran odnos u kreiranju politika

po mjeri svojih građana koji zahtijevaju određeni stepen podrške čime se jača međusobna povezanost i osjećaj zajedništva.

Razumijevanje problema ili situacije

Cilj ove analize je da se mapiraju postojeće i nedostajuće usluge podrške za život u zajednici na lokalnom i nacionalnom nivou, kroz procjenu njihove dostupnosti, licenciranosti i kvaliteta. Mapiranjem postojećeg stanja stvaraju se osnove za identifikaciju prioriteta u daljem razvoju usluga koje su ključne za unapređenje kvaliteta života korisnika. Na taj način analiza ne samo da prikazuje gdje postoje praznine tj nedostaci, već doprinosi boljem planiranju i usmjeravanju javnih sredstava ka onim vrstama usluga koje su najpotrebnije građanima, naročito na lokalnom nivou.

Opšti cilj ove analize je da se mapiraju postojeće i nedostajuće usluge podrške za život u zajednici u Crnoj Gori, kako bi se utvrdili prioriteti za dalje planiranje, razvoj, održivo finansiranje ovih usluga na lokalnom i nacionalnom nivou.

Uprkos raznovrsnosti aktera u oblasti socijalne i dječje zaštite – od javnih institucija do nevladinog i privatnog sektora – uočeni su značajni izazovi i u međusobnoj koordinaciji. Ključni problem leži u neusklađenosti nekih pružalaca usluga sa zakonskim okvirima, ali i u činjenici da određene usluge uopšte nijesu razvijene u pojedinim lokalnim zajednicama, što dodatno produbljuje nejednak pristup podršci za korisnike. Konkretno, dio organizacija ne prepoznaje ili ne definiše svoje usluge u skladu sa Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti, što je otežalo analizu i sistematizaciju podataka, a može uticati i na kvalitet i dostupnost usluga za krajnje korisnike.

Metodologija istraživanja i izvori podataka

Opšti cilj ove analize bio je da se kroz detaljnu analizu identifikuju postojeće i nedostajuće usluge za podršku životu u zajednici u Crnoj Gori, kao i da se sagleda njihov uticaj na korisnike i potencijal za dalji razvoj sistema socijalne zaštite.

Specifični ciljevi uključuju:

- identifikaciju postojećih licenciranih i nelicenciranih usluga,
- utvrđivanje usluga koje nedostaju na lokalnom nivou,
- procjenu kapaciteta pružalaca (ljudskih i infrastrukturnih),
- analizu broja korisnika, kontinuiteta i frekvencije pružanja usluga,
- ukazivanje na regionalne razlike u dostupnosti,
- i predlaganje smjernica za održivo finansiranje i planiranje usluga.

Fokus istraživanja stavljen je na usluge definisane Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti koje se odnose na podršku za život u zajednici – uključujući i one koje se trenutno ne pružaju u nekim opštinama, iako su zakonski predviđene.

Metodološki okvir obuhvatio je:

- desk analizu dostupnih podataka iz zakonskih i strateških dokumenata (Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, podzakonski akti, nacionalne strategije),
- uvid u Registar licenciranih pružalaca usluga (Ministarstvo rada i socijalnog staranja),
- analizu izvještaja relevantnih institucija i nevladinih organizacija,
- korišćenje administrativnih baza podataka i dostavljenih upitnika centrima za socijalni rad i lokalnim samoupravama,
- kao i direktnu korespondenciju sa pružaocima usluga u cilju provjere statusa i dostupnosti.

Kriterijumi analize uključuju:

- tip usluge (personalna asistencija, stanovanje uz podršku, dnevni boravci, pomoći u kući itd.),
- status pružaoca (licencirani/nelicencirani),
- geografska pokrivenost,
- broj stručnih i saradničkih kadrova,
- broj korisnika i kontinuitet pružanja usluge.

Istraživanje je započeto definisanjem jasnih ciljeva, gdje je opšti cilj bio da se kroz detaljnu analizu identifikuju sve usluge podrške za život u zajednici, dok su specifični ciljevi obuhvatali klasifikaciju usluga prema korisničkim grupama, identifikaciju nedostataka u postojećim uslugama, te razvoj indikatora za procjenu njihove efikasnosti i dostupnosti. Takođe, važan aspekt istraživanja bio je prikupljanje podataka o broju stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika, kao i o kontinuitetu i intenzitetu pružanja usluga.

Proces mapiranja usluga sproveden je kroz detaljnu desk analizu podataka dostupnih iz različitih izvora, uz identifikaciju svih licenciranih i nelicenciranih pružalaca usluga, kao i nedostajućih usluga na teritoriji svih jedinica lokalne samouprave (u daljem tekstu JLS). Usluge su klasifikovane prema vrsti, vrsti pružaoca i geografskoj dostupnosti. Prikupljeni podaci uključivali su tip usluge (poput pomoći u kući, dnevnog boravka, skloništa), vrstu pružaoca, kao i područje pružanja usluge. Dodatno, analizirane su usluge koje su zakonom propisane ali nijesu razvijene u svim sredinama, čime je identifikovan nedostatak u dostupnosti ključnih servisa podrške za život u zajednici.

Sljedeći korak predstavljao je detaljno razvrstavanje usluga prema korisničkim grupama, sa posebnim osvrtom na uzrast korisnika – djeca, mladi, odrasli, starije osobe i osobe sa invaliditetom – kao i prema specifičnostima potreba, uključujući djecu sa problemima u

ponašanju, osobe sa mentalnim i fizičkim izazovima osobe koje zloupotrebljavaju psihoaktivne supstance, porodice u riziku, migrante.

U okviru terenskog dijela sprovedeno je korišćenje strukturisanih upitnika, koje su pružaoci usluga i centri za socijalni rad popunjavali u elektronskom formatu. Upitnici su prethodno usaglašeni sa Zavodom za socijalnu i dječju zaštitu, kako bi se dobili validni podaci o praksi rada, identifikovale prepreke i dobili predlozi za unapređenje usluga. Prikupljeni odgovori zatim su analizirani i sintetizovani.

Posebna pažnja posvećena je analizi stručnog kadra i saradnika koji rade direktno sa korisnicima usluga, kao i onih koji pružaju podršku. Podaci o broju stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika prikupljeni su kroz kombinaciju upitnika i analizu relevantnih propisa.

Kontinuitet pružanja usluga procijenjen je kroz analizu njihove dostupnosti tokom godine, frekvencije pružanja i prisutnosti sezonskih varijacija koje su često uslovljene finasiranjem iz projektnih sredstava i ograničenim kapacitetima pružalaca. U nekim slučajevima dostupnost usluga zavisi i od obima angažovanog osoblja i tehničko – organizacionih mogućnosti pružalaca zbog čega su pojedine usluge dostupne samo u određenim periodima godine ili u ograničenom vremenskom okviru. Podaci su prikupljeni iz evidencije samih pružalaca usluga, konkretno iz njihovih godišnjih izvještaja, kao i putem dodatnih upitnika koje su popunjavali licencirani i nelicencirani pružaoci usluga, te Centri za socijalni rad. Takođe elektronskim putem, lokalnim samoupravama su dostavljena tri konkretna pitanja, na koja su njihovi predstavnici dali odgovore, čime je dodatno upotpunjena analiza na lokalnom nivou. Ova kombinacija izvora omogućila je uvid u stvarni intenzitet i stabilnost pružanja usluga.

Broj korisnika koji su koristili usluge procjenjivan je na osnovu izvještaja pružalaca, sa ciljem identifikovanja korisničkih grupa koje najviše koriste određene usluge, te praćenjem prosječnog broja korisnika koji su koristili usluge.

Analiza nedostataka u uslugama izvršena je na osnovu dobijenih podataka iz upitnika, sa posebnim fokusom na one korisničke grupe za koje usluge nijesu razvijene u dovoljnoj mjeri ili ne postoje u određenim JLS.

U finalnoj fazi razvijeni su indikatori za procjenu dostupnosti, efikasnosti, kvaliteta i finansiranja usluga, koji su omogućili preciznu evaluaciju raspoloživosti usluga u različitim JLS i identifikaciju područja sa neravnomjernom distribucijom.

Na osnovu svih prikupljenih i analiziranih podataka, formulisane su preporuke usmjerene na unapređenje postojećih usluga, razvoj novih nedostajućih usluga, kao i poboljšanje njihove dostupnosti, kvaliteta i efikasnosti. Poseban akcenat stavljen je na optimizaciji kapaciteta i efikasno, racionalno korišćenje raspoloživih resursa.

Ovo istraživanje je sprovedeno u četiri faze tokom šestomjesečnog perioda počevši od mapiranja usluga i prikupljanja podataka preko detaljne analize i definisanja indikatora sve do finalizacije analize i formulisane preporuka za buduće aktivnosti i unapredjenja usluga za podršku za život u zajednici.

II ZAKONODAVNI OKVIR SOCIJALNE I DJEČJE ZAŠTITE U CRNOJ GORI

Sistem socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori predstavlja jedan od ključnih stubova društvene sigurnosti i razvoja, posebno u vremenu kada se društvo suočava sa izazovima socijalne isključenosti, siromaštva i potreba grupa koje su u riziku da budu marginalizovane. Da bi se efikasno odgovorilo na ove izazove, neophodan je jasan i sveobuhvatan zakonodavni okvir koji će definisati prava korisnika, obaveze institucija i standarde pružanja usluga.

U ovom kontekstu, **Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti**¹ zauzima centralno mjesto, jer propisuje osnovna prava i obaveze u oblasti socijalne zaštite, definišući usluge podrške za život u zajednici. U tom kontekstu Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti ima centralnu ulogu jer definiše i različite kategorije usluga, među kojima su i usluge podrške za život u zajednici – kao samo jedna od grupa usluga predviđenih zakonom. Ovaj zakon stvara zakonske preduslove za razvoj servisa poput pomoći u kući, dnevnih boravaka personalne asistencije, stanovanje uz podršku, savjetodavno – terapijske usluge, svratišta i drugih oblika podrške sa ciljem da unaprijedi kvalitet života korisnika u zajednici. Ove usluge omogućavaju osobama koje su u riziku da budu ranjive, kao što su stariji, osobe sa invaliditetom i djeca bez roditeljskog staranja, da ostanu u svojim lokalnim zajednicama i žive dostojanstveno.

Porodični zakon², sa druge strane, uređuje ključne aspekte porodičnog života, definišući prava i odgovornosti roditelja i djece, te pruža pravni okvir za zaštitu djece i očuvanje stabilnog porodičnog okruženja. Uprkos procesu modernizacije, i promjenama u strukturi porodice, ona i

¹ Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti („Službeni list CG“, br. 27/13, 1/15, 42/15, 50/17, 44/18, 76/20, 123/21).

² Porodični zakon („Službeni list CG“, br. 1/07, 53/16).

dalje ostaje ključni oslonac društvene podrške u Crnoj Gori, što dodatno naglašava važnost Porodičnog zakona u zaštiti prava i dobrobiti djece i mladih.

Za osobe sa invaliditetom, koji se suočavaju s dodatnim barijerama u svakodnevnom životu, naročito na tržištu rada, ključni su **Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju lica sa invaliditetom** i **Zakon o zabrani diskriminacije lica sa invaliditetom**³. Ovi zakoni imaju za cilj da unaprijede pristup zapošljavanju, obrazovanju i socijalnoj integraciji osoba sa invaliditetom, te da ih zaštite od diskriminacije u svim oblastima života, što je od izuzetnog značaja u društvu koje teži inkluziji i jednakim pravima.

U oblasti zaštite maloljetnika, posebno su važni i pravni akti koji regulišu postupanje sa maloljetnicima u prekršajnim i krivičnim postupcima. **Zakon o prekršajima Crne Gore** ⁴, sa posebnim odredbama koje se odnose na maloljetnike, i **Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku**⁵ pružaju okvir za adekvatno postupanje prema mladim osobama koje su u sukobu sa zakonom, sa posebnim naglaskom na njihovu zaštitu, resocijalizaciju i reintegraciju u društvo. Ovi zakoni reflektuju evropske standarde i usmjereni su na sprečavanje daljeg kriminalnog ponašanja kroz obrazovne i rehabilitacione mjere.

U Crnoj Gori, usklađivanje sa međunarodnim standardima, poput **Konvencije UN o pravima djeteta** ⁶ i **Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom**⁷, dodatno podupire razvoj i primjenu ovih zakona, osiguravajući da država ispunjava svoje obaveze prema članovima društva koji su u

³ Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju lica sa invaliditetom („Službeni list CG“, br. 49/08, 73/10, 39/11, 55/16, 10/18). Zakon o zabrani diskriminacije lica sa invaliditetom („Službeni list CG“, br. 35/15).

⁴ Zakon o prekršajima („Službeni list CG“, br. 1/11, 6/11, 39/11, 32/14, 43/17, 51/17, 76/20, 40/22).

⁵ Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku („Službeni list CG“, br. 64/11).

⁶ Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima djeteta, usvojena 1989. godine (ratifikovana od strane Crne Gore 1991. kao dio bivše SFRJ).

⁷ Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom, usvojena 2006. godine (ratifikovana od strane Crne Gore 2009).

riziku da budu ranjivi. Lokalna samouprava, u skladu sa **Zakonom o lokalnoj samoupravi**⁸ ima značajnu ulogu u prilagođavanju i implementaciji usluga prema specifičnim potrebama zajednica. Ova uloga se dodatno operacionalizuje kroz lokalne planove razvoja socijalnih i dječjih usluga koji omogućavaju teritorijalno prilagođeno planiranje i pružanje usluga podrške za život u zajednici, i u skladu sa raspoloživim resursima i identifikovanim potrebama korisnika.

Pored zakonskih i međunarodnih normi, ključan strateški document u oblasti razvoja usluga za život u zajednici je i **Strategija deinstitucionalizacije i razvoja servisa usluga za život u zajednici 2018-2022**⁹, sa Akcionim planovima koja je postavila temelje za tranziciju sa institucionalne na usluge u zajednici. Principi ove strategije i dalje predstavljaju osnovu za planiranje savremenih servisa podrške.

Sve ove pravne odredbe zajedno kreiraju čvrst temelj za razvoj socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori, omogućavajući zakonske preduslove za unapređenje kvaliteta života korisnika kroz integrisani pristup i međusektorsku saradnju.

Procedura licenciranja pružalaca usluga

Licenciranje pružalaca usluga podrške za život u zajednici predstavlja ključni mehanizam za obezbjeđivanje kvaliteta i sigurnosti ovih usluga. Ovaj postupak ima za cilj da osigura da sve organizacije koje pružaju ove usluge ispunjavaju jasno definisane standarde, raspolazu odgovarajućim resursima, stručnim kadrom i adekvatnom infrastrukturom, te da u svom radu dosljedno poštuju prava korisnika.

⁸ Zakon o lokalnoj samoupravi („Službeni list CG“, br 88/09....)

⁹ Ministarstvo rada i socijalnog staranja – *Strategija deinstitucionalizacije i razvoja servisa usluga za život u zajednici 2018-2022*, Podgorica, 2017.

U Crnoj Gori, proces licenciranja usluga podrške za život u zajednici u Crnoj Gori uređen je kroz dva ključna podzakonska akta:

1. Pravilnik o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite („Službeni list CG“, br. 38/18), koji propisuje administrativnu proceduru licenciranja – uključujući podnošenje zahtjeva, nadležnosti komisije, uslove za obnovu licence i osnove za suspenziju ili oduzimanje iste.
2. Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, kojim se utvrđuju kvalitativni i funkcionalni standardi koje pružalac usluga mora ispuniti – uključujući organizacionu strukturu, prostor, stručni kadar i način pružanja usluge.

Procedura licenciranja započinje podnošenjem zahtjeva nadležnom organu, odnosno Ministarstvu socijalnog staranja, brige o porodici i demografije (MSSD) u skladu sa zakonskim propisima. Prilikom podnošenja zahtjeva, organizacija mora priložiti niz dokumenata, uključujući program pružanja usluga, potvrde o stručnosti zaposlenih, prostorne uslove, finansijske izvještaje i druge dokaze o ispunjavanju zakonskih kriterijuma.

Nakon prijema zahtjeva, komisija za licenciranje obavlja detaljnu provjeru ispunjenosti svih uslova, koja uključuje i preglede objekata, razgovore sa osobljem, te procjenu sistema upravljanja kvalitetom unutar organizacije. Cilj je da se potvrdi da pružalac može kontinuirano obezbijediti usluge u skladu sa važećim standardima i potrebama korisnika.

Ukoliko pružalac ispunjava sve kriterijume, izdaje se licenca za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite, koja mu omogućava zvanično pružanje usluga podrške za život u zajednici. Licenca se izdaje na period od šest (6) godina, nakon čega je prije njenog isteka obavezna ponovna evaluacija i obnova licence, kako bi se pratila usklađenost sa propisima i stalno unapređivao kvalitet. U slučajevima licenciranja pružalaca specifičnih usluga poput hraniteljstva, ili porodičnog smještaja, rok važenja licence je dvije (2) godine nakon čega je takođe potrebna ponovna

procjena. Ova praksa omogućava kontinuirano praćenje kvaliteta i ispunjenosti standarda licenciranih pružalaca.

Ukoliko pružalac ne ispunjava uslove ili ne poštuje zakonske obaveze, licenca može biti oduzeta ili suspendovana, što predstavlja važan mehanizam kontrole i zaštite korisnika. Prema Pravilniku o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence (Službeni list CG br. 38/18 I 18/24) formirana je komisija koja utvrđuje ispunjenost uslova za suspenziju ili oduzimanje licence prije isteka njenog roka. Pravilnik eksplicitno predviđa suspenziju ili oduzimanje licence u slučaju nepoštovanja zakonskih normi, odnosno disciplinskih prekršaja ili neusklađenosti uslova pružanja usluga.

Ovaj sistem licenciranja je od velikog značaja za osiguravanje povjerenja korisnika u usluge socijalne i dječje zaštite, kao i za unapređenje profesionalizma i odgovornosti pružalaca. Takođe, kroz jasne kriterijume i standarde, licenciranje podstiče razvoj kvalitetnijih usluga podrške za život u zajednici, čime se direktno doprinosi deinstitutionalizaciji i poboljšanju kvaliteta života korisničkih grupa koje su u riziku da budu ranjive.

U praksi, izazovi u sprovođenju procedure licenciranja često su vezani za ograničene administrativne i kadrovske kapacitete nadležnih institucija, ali i za ograničene organizacione, tehničke i finansijske resurse samih pružalaca usluga, naročito manjih NVO u manjim opštinama. Strogi standardi propisani za dobijanje licence predstavljaju poseban izazov za manje pružaoce usluga koji nerijetko nemaju kapacitete da ispune sve zakonske i tehničke uslove. Ipak, kontinualni rad na unapređenju ovog procesa ima za cilj da obezbijedi dostupnost kvalitetnih usluga širom Crne Gore.

Uloga jedinica lokalnih samouprava i državnih institucija

Uloga jedinice lokalne samouprave, u daljem tekstu JLS, podrazumijeva obezbjeđivanje uslova za dostupnost i razvoj usluga podrške za život u zajednici u skladu sa potrebama građana na njihovo

teritoriji. Osim toga, JLS imaju obavezu da izrađuju i usvajaju lokalne planove razvoja usluga u kojima definišu prioritete, ciljne korisničke grupe, potrebne resurse i planirane servise u skladu sa zakonskim okvirom. Ovi planovi predstavljaju ključni alat za strateško planiranje i koordinaciju razvoja usluga na lokalnom nivou i obezbjeđuju usklađenost sa nacionalnim politikama i potrebama zajednice. U okviru sistema socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori, jedinice lokalnih samouprava (JLS) i državne institucije igraju centralnu i komplementarnu ulogu u planiranju, organizaciji, pružanju usluga podrške za život u zajednici. Njihova međusobna koordinacija i usklađenost djelovanja predstavljaju ključni preduslov za ostvarivanje prava i unapređenje kvaliteta života kategorija stanovništva koja je u riziku da bude ranjiva, i to osobe sa invaliditetom, starije osobe, djecu bez roditeljskog staranja, siromašne porodice, beskućnike, Rome i Egipćane, osobe zavisne od psihoaktivnih supstanci i žrtve nasilja.

JLS su zakonski ovlašćene i odgovorne za implementaciju usluga na svom teritorijalnom nivou, u skladu sa odredbama Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti, Zakona o lokalnoj samoupravi i pratećih propisa. One su primarni nosioci organizacije usluga podrške za život u zajednici. Ove usluge imaju za cilj podržavanje korisnika u samostalnosti i funkcionisanju u okviru zajednice gdje žive.

Uloga JLS podrazumijeva i finansiranje usluga, bilo iz sopstvenih budžetskih sredstava, putem transfera iz državnog budžeta, ili kroz partnerstva sa nevladinim organizacijama i privatnim sektorom. Pored finansijske odgovornosti, lokalne vlasti su dužne da osiguraju kadrovske resurse, stručno usavršavanje zaposlenih, kao i adekvatne infrastrukturne uslove za pružanje kvalitativnih i dostupnih usluga.

Iako zakonski okvir jasno definiše ove obaveze, analiza pokazuje da većina opština još uvijek nema izrađene lokalne planove, što otežava planiranje i raspodjelu sredstava, kao i razvoj novih usluga u skladu sa potrebama lokalne zajednice. Izuzetak čine opštine *Kotor, Bar, Cetinje i Podgorica*, koje imaju usvojene planove (ili javno dostupne nacрте) sa jasnim ciljevima, mjerama i indikatorima za razvoj servisa u zajednici.

Državne institucije, na čelu sa Ministarstvom socijalnog staranja, brige o porodici i demografije, imaju ključnu ulogu u kreiranju zakonodavnog i strateškog okvira za razvoj sistema socijalne i dječje zaštite. Ministarstvo formuliše politike, donosi strateške dokumente poput Strategije za razvoj sistema socijalne i dječje zaštite i Akcionih planova za njihovu implementaciju, i koordinira raspodjelu državnih sredstava lokalnim samoupravama. Takođe, nadzire sprovođenje zakonskih obaveza, standarda i uslova za pružanje usluga kroz izdavanje licenci i monitoring kvaliteta.

Centri za socijalni rad su ključni partneri lokalnim samoupravama u identifikaciji procjene potreba građana te imaju važnu ulogu u usmjeravanju korisnika ka odgovarajućim uslugama za podršku za život u zajednici. Pored njih, Zavod za socijalnu i dječju zaštitu, Zaštitnik ljudskih prava i sloboda Crne Gore (Ombudsman), Ministarstvo socijalnog staranja, brige o porodici i demografije, i druge nadležne institucije nadgledaju ostvarivanje prava osoba sa invaliditetom, djece, starijih i drugih grupa koje su u riziku da budu ranjive, osiguravajući usklađenost prakse sa međunarodnim standardima, kao što su Konvencija UN o pravima osoba sa invaliditetom i Konvencija o pravima djeteta.

Sistem socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori je, shodno zakonodavnom okviru, zasnovan na principima dostupnosti, ravnopravnosti, individualizovanog pristupa i deinstitutionalizacije. Ovo zahtijeva aktivnu i koordinisanu ulogu kako lokalnih samouprava, tako i državnih institucija, koje zajednički odgovaraju za stvaranje okruženja u kojem korisnici usluga mogu ostvariti svoje pravo na samostalan život i socijalnu inkluziju.

Međutim, u praksi pružaoci usluga i jedinice lokalne samouprave imaju značajne izazove i suočavaju se sa nedostatkom finansijskih sredstava, neravnomjernom raspodjelom usluga između urbanih i ruralnih područja, kao i ograničenim ljudskim kapacitetima za pružanje specijalizovanih usluga, što predstavlja prepreku za punu realizaciju zakonskih prava korisnika. Takođe, nepostojanje jedinstvenog i efikasnog sistema monitoringa i evaluacije kvaliteta usluga otežava praćenje njihovog stvarnog uticaja na korisnike i društvo u cjelini.

Uprkos navedenim izazovima, kontinuirani razvoj kapaciteta, unapređenje institucionalne saradnje i pravovremena alokacija resursa ostaju ključni zadaci za sve nivoe vlasti. Samo kroz sistemski, koordinisan i participativan pristup moguće je izgraditi održiv i efektivan sistem usluga podrške za život u zajednici koji će osigurati dostojanstven i kvalitetan život najranjivijim grupama stanovništva u Crnoj Gori.

Standardi kvaliteta i kontrole usluga

Uspostavljanje i primjena jasnih i dosljednih standarda kvaliteta predstavljaju temelj za razvoj efikasnog i pouzdanog sistema usluga podrške za život u zajednici na lokalnom i nacionalnom nivou. Standardi kvaliteta su neophodni da bi se osigurala sigurnost, dostupnost, pravičnost i profesionalnost usluga, čime se direktno unapređuje kvalitet života korisnika i jača povjerenje u sistem socijalne i dječje zaštite.

Zakonski okvir, prvenstveno Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, definiše obavezu uspostavljanja minimalnih standarda kvaliteta usluga koje pružaju pružaoci usluga podrške za život u zajednici. Ovi standardi regulišu ključne aspekte organizacije, metode rada, kadrovske kapacitete, materijalno-tehničke uslove, kao i etičke i profesionalne norme koje moraju poštovati svi akteri u sistemu.

Za svaku od ovih usluga propisuju se konkretni kriterijumi koji obuhvataju, između ostalog, dostupnost usluga svim korisnicima, individualizovani pristup, pravo na privatnost i dostojanstvo, uključivanje korisnika u odabiru usluge, kao i praćenje ishoda usluga.

Kontrola kvaliteta usluga vrši se kroz nekoliko međusobno povezanih mehanizama. Prvi korak predstavlja obavezno licenciranje pružalaca usluga, koje je kako je već rečeno regulisano Pravilnikom o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite („Službeni list CG“, br. 38/18). Licenciranje

osigurava da pružalac ispunjava minimalne tehničke, kadrovske i organizacione uslove, te garantuje poštovanje zakonskih i profesionalnih standarda.

Nakon dobijanja licence, prati se pružanje usluga kroz kontinuirani nadzor i evaluacija kvaliteta kroz inspekcijske kontrole i sistem internih i eksternih evaluacija, kao i stručnog nadzora. Ove aktivnosti sprovode nadležne državne institucije, prvenstveno Ministarstvo socijalnog staranja, brige o porodici i demografije, kao i lokalne samouprave i centri za socijalni rad, koji zajedno imaju zadatak da procjenjuju usklađenost pružanja usluga sa propisanim standardima. Osim formalnih inspekcija, važnu ulogu u obezbjeđivanju kvaliteta ima i prikupljanje povratnih informacija od korisnika i njihovih porodica koje sprovode sami pružaoci usluga u skladu sa propisanim standardima kvaliteta i procedurama interne evaluacije. Pružalac je dužan da redovno evidentira i analizira primjedbe i sugestije korisnika, a nadzor nad ovim procesom vrši Zavod za socijalnu i dječju zaštitu u okviru praćenja primjene standarda kvaliteta usluga.

Dodatno, strateški dokumenti kao što su Strategije za razvoj sistema socijalne i dječje zaštite i Akcioni planovi, postavljaju ciljeve i prioritete za kontinuirano unapređenje standarda i praksi u oblasti usluga za podršku za život u zajednici. Poseban značaj ima i edukacija i stručno usavršavanje kadrova, koji predstavljaju ključni resurs za održavanje visokog nivoa kvaliteta usluga i implementaciju inovativnih pristupa prilagođenih individualnim potrebama korisnika.

Ograničeni ljudski i finansijski resursi nadležnih institucija i pružalaca usluga posebno manjih nevladinih organizacija (u daljem tekstu NVO) često otežavaju redovno praćenje i evaluaciju kvaliteta usluga. Nedovoljno razvijena infrastruktura u pojedinim opštinama, kao i nemogućnost manjih NVO da obezbijede prostorne i kadrovske kapacitete u skladu sa standardima takođe značajno utiču na dostupnost i kvalitet usluga u zajednici. Postoji potreba i za većom transparentnošću i uključivanjem korisnika u procese ocjene i planiranja usluga, što bi doprinijelo većem stepenu socijalne inkluzije i zadovoljstvu korisnika.

Zaključno, uspostavljanje i dosljedna primjena standarda kvaliteta i efikasnih mehanizama kontrole predstavljaju ključne pretpostavke za razvoj održivog sistema usluga podrške za život u

zajednici. Time se ne samo garantuje poštovanje prava korisnika i povećava dostupnost usluga, već se istovremeno podstiče i razvoj socijalne inkluzije, samostalnosti i društvene participacije najranjivijih grupa u Crnoj Gori.

Analiza usklađenosti sa međunarodnim standardima i praksama

Zakonodavni okvir za usluge podrške za život u zajednici u Crnoj Gori razvijen je u skladu sa ključnim međunarodnim standardima i konvencijama koje su ranije pomenute, koje imaju za cilj unapređenje prava grupa koje su u riziku da budu ranjive i njihovu socijalnu inkluziju. Međutim, za potpunu efektivnost i ostvarivanje željenih rezultata neophodno je kontinuirano usklađivanje domaćih propisa i praksi sa najvišim međunarodnim standardima i primjerima dobre prakse.

Ovi akti potvrđuju pravo svakog pojedinca da živi u zajednici uz odgovarajuću podršku, zaštitu od diskriminacije i jednake mogućnosti za učešće u društvu. Primjera radi, UNCRPD¹⁰ u članu 19. naglašava da osobe sa invaliditetom imaju pravo da biraju gdje i sa kim će živjeti na ravnopravnoj osnovi s drugima i da ne smiju biti primorane na određeni oblik stanovanja.

Nacionalni propisi su dovedeni u liniju sa ovim standardima. Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti Crne Gore (izmijenjen 2013. godine) ugrađuje principe ovih konvencija kroz definisanje usluga podrške za život u zajednici. Ovakav zakonodavni okvir predstavlja osnovu za deinstitutionalizaciju i socijalnu inkluziju. Uz podršku međunarodnih partnera (UNICEF, UNDP, EU), Crna Gora je započela reforme koje uključuju i uspostavljanje Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu, licenciranje pružalaca usluga i informacioni sistem socijalne zaštite¹¹.

¹⁰ Convention on the Rights of Persons with Disabilities – UN Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom, ratifikovana 2009. godine od strane Crne Gore

Međutim, postoji jaz između propisa i stvarnosti.

Finansiranje usluga i dalje nije na nivou koji bi obezbijedio punu pokrivenost potreba, dostupnost specijalizovanih usluga (stanovanje uz podršku, podrška porodicama djece sa smetnjama u razvoju, programi za osobe sa problemima u ponašanju, personalna asistencija i servisi podrške za korisnike sa mentalnim poteškoćama) je neravnomjerna, posebno u manjim opštinama, nedostaje obučeni kadar, dok neki od najugroženijih ostaju izvan sistema.¹² Djeca sa smetnjama u razvoju i dalje nesrazmjerno borave u rezidencijalnim ustanovama, što ukazuje na potrebu za razvojem podrške porodici i hraniteljstvu.¹³

Iskustva skandinavskih zemalja, poput Švedske, Norveške i Finske, pokazuju mogući put - deinstitutionalizaciju, personalna asistencija kao zakonsko pravo, široka mreža dnevnih usluga i visok stepen kontrole korisnika nad sopstvenim životom. Švedska je već 1994. godine zakonom garantovala osobama s invaliditetom „visok standard života“, i zatvorila velike institucije.¹⁴ U Finskoj je personalna asistencija subjektivno pravo od 2009. godine.¹⁵

Sveobuhvatna deinstitutionalizacija i prioritet zajednici: Skandinavske zemlje su decenijama fokusirane na politiku deinstitutionalizacije, gdje je institucionalni smještaj sveden na minimum, a prioritet je usmjeren na razvoj usluga koje omogućavaju potpuni život u zajednici, uz visoki nivo samostalnosti i dostojanstva korisnika.

¹¹ Informacioni sistem socijalne zaštite – Social Welfare Information System (SWIS) razvijen je kao dio šireg programa reforme socijalne i dječje zaštite. Cilj sistema SWIS je da se obezbijedi centralizovana, ažurna i transparentna baza podataka o korisnicima socijalnih prava i usluga, uključujući i registre pružalaca usluga, vrste usluga koje se pružaju, broj korisnika i druge relevantne informacije. Ovaj sistem omogućava efikasniju procjenu potreba korisnika, praćenje razvoja usluga i bolju međusektorsku saradnju.

¹² UNICEF/Svjetska banka, 2023: Analiza sistema socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori

¹³ Ibid.

¹⁴ American Training/NNDR, Independent Living in Sweden, 2012.

¹⁵ Nordic Welfare Centre, Personalized Support in Nordic Countries, 2019

Individualizovani pristup i korisnički centrirane usluge: U zemljama Sjeverne Evrope, kao što su Švedska, Norveška i Finska svaki korisnik ima izradu detaljnog plana podrške, koji se redovno revidira i prilagođava njegovim potrebama i željama. Uključivanje korisnika i njihovih porodica u proces planiranja smatra se standardom.

Visoki standardi i kontinuirana evaluacija kvaliteta: Praksa tih zemalja podrazumijeva stroge standarde kvaliteta, transparentne mehanizme nadzora i nezavisne evaluacije, čime se garantuje efikasnost i odgovornost u pružanju usluga.

Snažna podrška lokalnim zajednicama i decentralizacija: Lokalne samouprave u ovim zemljama imaju jasnu ulogu i finansijsku autonomiju za planiranje i pružanje usluga, uz aktivnu saradnju sa nevladinim sektorom i korisničkim udruženjima.

U poređenju sa ovim praksama, Crna Gora se nalazi u fazi uspostavljanja i jačanja sistema, sa osnovama koje su zakonski definisane, ali sa izazovima u punoj implementaciji i dostupnosti usluga. Među ključnim preprekama su ograničeni resursi, nedostatak kadrova i neravnomjerna pokrivenost usluga na regionalnom nivou. Takođe, neophodno je unaprijediti sistem praćenja i evaluacije usluga kako bi se osigurala njihova kvalitativna i kvantitativna efikasnost.

Zaključno, usklađivanje sa međunarodnim standardima i usvajanje praksi iz najrazvijenijih evropskih zemalja podrazumijeva kontinuiran rad na jačanju institucionalnih kapaciteta, obezbjeđivanju adekvatnog finansiranja, unapređenju zakonske regulative, kao i aktivnoj saradnji državnih institucija, lokalnih samouprava, nevladinog sektora i samih korisnika. Na ovaj način, Crna Gora može postepeno izgraditi održiv i kvalitetan sistem usluga podrške za život u zajednici koji će u potpunosti poštovati prava i potrebe svojih najranjivijih građana.

Primjeri dobre prakse iz regiona

I u regionu prepoznati su kvalitetni modeli podrške u zajednici. Primjer Slovenije pokazuje dobro razvijenu personalnu asistenciju koja omogućava osobama sa invaliditetom da zadrže visok stepen samostalnosti. Hrvatska je implementirala integrisane servise podrške koji povezuju više pružalaca usluga, dok Srbija razvija mobilne timove za podršku u ruralnim područjima. Ove prakse mogu poslužiti kao smjernice za unapređenje sistema u Crnoj Gori. U svrhu identifikacije modela koji mogu poslužiti kao inspiracija za unapređenje usluga podrške za život u zajednici u Crnoj Gori, u nastavku predstavljeni su odabrani primjeri iz regiona koji su se pokazali kao uspješni i održivi, te u skladu sa potrebama ciljnih grupa.

Hrvatska: Već 2013. godine unijela je stanovanje uz podršku u svoj zakon. Do 2016. godine preko 900 osoba koristilo je ovu uslugu, uz podršku EU fondova i tehničku pomoć Svjetske banke¹⁶.

Srbija: Zakon o socijalnoj zaštiti iz 2011. godine zabranjuje smještaj djece mlađe od 3 godine u ustanove i promovira život u zajednici. Broj djece u institucijama prepolovljen je u posljednjoj deceniji¹⁷.

Slovenija: Od 2019. godine personalna asistencija je subjektivno pravo za osobe sa teškim invaliditetom, garantovano zakonom. Široko se koriste porodični asistenti i manji grupni domovi¹⁸.

Sjeverna Makedonija: Strategijom „Timjanik 2018–2027“ planirano je zatvaranje velikih ustanova. Više od 100 korisnika iz Demir Kapije prešlo je u grupne domove uz podršku¹⁹.

¹⁶ European Social Network, Supported Housing in Croatia, 2013–2016; WB Technical Assistance 2023.

¹⁷ Disability Rights International, Serbia's Forgotten Children, 2021

¹⁸ ENIL, Personal Assistance Act in Slovenia, 2019

¹⁹ Nacionalna strategija deinstitutionalizacije RNM "Timjanik 2018–2027".

Tabela u nastavku prikazuje kratak pregled ključnih elemenata svake od ovih inicijativa, kao i izvore koji mogu biti od pomoći prilikom planiranja budućih politika u Crnoj Gori.

Zemlja / Lokacija	Organizacija	Vrsta usluge	Ključne karakteristike	Izvor / Referenca
Srbija – Užice	Na pola puta	Stanovanje uz podršku za osobe sa mentalnim smetnjama	Individualizovani planovi podrške, saradnja sa CSR, smanjenje institucionalizacije	https://npput.org.rs/stanovanje-uz-podrsku/
Hrvatska – Belišće	Udruga Zvono	Socijalno preduzetništvo i dnevne aktivnosti za OSI	Radno osposobljavanje korisnika, razvoj radnih vještina, ekonomsko osnaživanje	https://udrugazvono.hr/
BiH – Sarajevo	Udruženje Sumero	Stanovanje uz podršku i mobilni timovi za OSI	Mobilna podrška 24/7, integracija korisnika, podrška porodicama	https://sumero.ba/stanovanje-uz-podrsku/
Slovenija – Ig	CUDV Draga	Stanovanje u zajednici i rehabilitacija za OSI s višestrukim smetnjama	Holistički pristup, specijalizovana edukacija zaposlenih, mali stambeni modeli	https://www.center-db.si/

III ANALIZA ISTRAŽIVANJA PRUŽALACA USLUGA PODRŠKE ZA ŽIVOT U ZAJEDNICI

Ovo poglavlje predstavlja analizu trenutnog stanja usluga podrške za život u zajednici u Crnoj Gori, zasnovanu na kombinaciji primarnog i sekundarnog istraživanja. Primarno istraživanje sprovedeno je putem strukturisanih upitnika, dok su sekundarni podaci prikupljeni analizom dostupne dokumentacije i statističkih izvora.

Fokus je na identifikaciji profila pružalaca usluga, procesu licenciranja, zadovoljstvu korisnika, kvalitetu usluga i ključnim barijerama u sistemu, kao i na uslugama koje nedostaju.

Učesnici istraživanja

U ovom istraživanju su učestvovali predstavnici:

- Centara za socijalni rad sa teritorije svih JLS,
- Licenciranih i nelicenciranih pružalaca usluga za podršku za život u zajednici,
- Stručnih radnika i saradnika angažovanih u zajednici,
- Predstavnik lokalnih samouprava i relevantnih institucija - Ministarstva socijalnog staranja, brige o porodici i demografije,
- Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu (kao konsultativnog tijela u pripremi instrumenata za prikupljanje podataka).
- Zajednica Opština Crne Gore (kao mreže za institucionalnu koordinaciju između lokalnih samouprava)

Upitnik za mapiranje postojećih i nedostajućih usluga podrške za život u zajednici distribuiran je pružaocima usluga uz podršku Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu.

Distribucija upitnika licenciranim pružiocima usluga izvršena je na osnovu Registra licenciranih pružalaca usluga sa važećom licencom, koji je dostupan na zvaničnom sajtu Ministarstva za socijalno staranje, brigu o porodici i demografije.²⁰

Od ukupno 56 kontaktiranih pružalaca usluga, primljeno je 39 validno popunjenih upitnika, dok 17 pružalaca nije dostavilo odgovore u predviđenom roku.

Pored navedenog, uz podršku Zavoda za socijalnu i dječiju zaštitu, distribuiran je i poseban upitnik namijenjen Centrima za socijalni rad. Odziv na ovaj upitnik bio je izuzetno visok – gotovo svi centri za socijalni rad dostavili su validne odgovore (od njih ukupno 13, jedanaest Centara za socijalni rad je dostavilo odgovor.)²¹

Proces identifikacije nelicenciranih pružalaca usluga bio je znatno izazovniji jer u Crnoj Gori ne postoji jedinstven, formalno uspostavljen registar nelicenciranih subjekata koji pružaju usluge podrške za život u zajednici. U formiranju preliminarne spiska nelicenciranih pružalaca, značajnu podršku pružio je Centar za razvoj nevladinih organizacija (CRNVO) kao i učesnici iz redova lokalnih samouprava. Uprkos uložnim naporima, odziv na upitnik iz ove kategorije bio je veoma nizak – ukupno su **samo** tri nelicencirana subjekta dostavila popunjen upitnik. Ovaj nizak odziv može se prepisati:

- Ograničenim kapacitetima samih organizacija za učešće u istraživanju. (Prvenstveno se misli na to da mnoge organizacije imaju mali broj zaposlenih ili rade isključivo volonterski, što znači da često nemaju osobu koja bi se posvetila popunjavanju upitnika, prikupljanju podataka ili komuniciranju sa istraživačima, takođe često ne raspolažu sistematski vođenim evidencijama koje su potrebne za

²⁰ Registar licenciranih pružalaca usluga je dostupan na sajtu Ministarstva socijalnog staranja, brige o porodici i demografije, objavljen 8. jula 2025. godine, zajedno sa pratećim CSV fajlom ažuriranim 20. januara 2025

²¹ Navedeni upitnik, zajedno sa pratećim sadržajem je dostupan u Aneksu.

kvalitetno učešće u istraživanju kao što je to recimo broj korisnika, učestalost i trajanje pružanja usluga.)

- Nedostatku institucionalne obaveze za izvještavanje i učestvovanje što dodatno utiče na nivo angažovanja i percepciju značaja ovakvih analiza među pružaocima usluga.
- Mogućem nepovjerenju ili nerazumijevanju svrhe istraživanja.

Ono što ova analiza potvrđuje da postojeće usluge podrške u Crnoj Gori obezbjeđuju kako licencirani, tako i nelicencirani pružaoci usluga.

Profil licenciranih i nelicenciranih pružalaca usluga

Licencirani pružaoci su prvenstveno:

- **Državne i privatne ustanove socijalne i dječje zaštite**
- **Crveni krst Crne Gore**, kao organizacija civilnog društva
- **Nevladine organizacije i udruženja građana** koje su registrovane za pružanje ove vrste usluga i ispunjavaju propisane standarde kvaliteta.

Kada su u pitanju **nelicencirani pružaoci usluga**, važno je naglasiti da oni pretežno djeluju kroz projektne aktivnosti, koje su vremenski ograničene i često zavise od dostupnosti donatorskih sredstava. Najveći broj ovih subjekata usmjeren je na pružanje personalne asistencije i drugih oblika podrške osobama sa invaliditetom. Ove aktivnosti, iako neformalno strukturirane u odnosu na licencirane servise, predstavljaju doprinos razvoju usluga podrške za život u zajednici.

S obzirom na važnu ulogu koju nelicencirani pružaoci usluga imaju – posebno u domenu personalne asistencije i podrške osobama sa invaliditetom – trebalo bi razmotriti sledeće mehanizme njihove integracije:

- 1. Formiranje javno dostupne evidencije/registre nelicenciranih pružalaca**
Uspostaviti formalnu bazu podataka o aktivnim nelicenciranim subjektima koji djeluju u oblasti socijalne i dječje zaštite, u saradnji sa lokalnim samoupravama, CRNVO i relevantnim mrežama NVO sektora. Na osnovu komentara lokalnih samouprava zaključuje se da je potrebno unaprijediti sistemski pristup identifikaciji i praćenju rada ovih subjekata kao i poboljšati saradnju sa relevantnim lokalnim institucijama.
- 2. Obezbeđivanje tehničke podrške i edukacije za proces licenciranja**
Kroz programe koje realizuju nadležne institucije ponuditi savjetodavnu i edukativnu podršku nelicenciranim pružaocima u pripremi za ulazak u sistem.
- 3. Uspostavljanje mehanizama finansiranja i podrške za prelazak ka održivosti**
Kroz fondove, javne pozive i prioritetne grant šeme, ohrabriti nelicencirane subjekte da se uključe u sistem pružanja usluga koje se prepoznaju i finansiraju iz javnih izvora usmjerenim ka pružanju usluga koje su definisane kao prioritetne u strateškim dokumentima i politikama socijalne i dječje zaštite, te se kao takve prepoznaju i finansiraju iz javnih izvora.
- 4. Uključivanje nelicenciranih pružalaca u planiranje i razvoj lokalnih politika**
Aktivno uključiti ove subjekte u konsultativne procese, radne grupe i izradu lokalnih planova razvoja usluga za život u zajednici.

Percepcija pružalaca usluga o procesu licenciranja

Podaci dobijeni ovom analizom otkrili su mješovite stavove prema procesu licenciranja:

- Licenciranje se prepoznaje kao važan korak za formalizaciju i podizanje kvaliteta usluga,
- Međutim, mnogi pružaoci smatraju da je proces previše složen, skup i dugotrajan, što predstavlja prepreku naročito za manje organizacije,

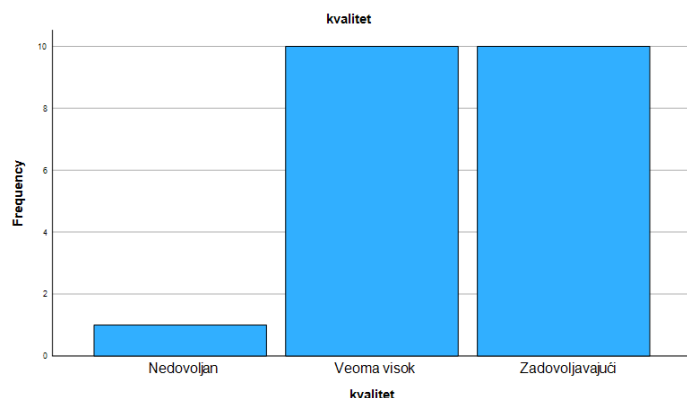
- Postoji potreba za dodatnim programima usmjerenih za pružaoima podrške i osnaživanja koji bi olakšali usklađivanje sa standardima,

U daljem tekstu ove analize biće razmatrani ključni aspekti koji se odnose na kvalitet i organizaciju usluga podrške za život u zajednici, sa posebnim akcentom na:

- stepen zadovoljstva korisnika,
- dostupnost i trajanje usluga,
- broj i strukturu zaposlenih,
- profil stručnog kadra koji je najzastupljeniji,
- kao i vrste kadra koje se percipiraju kao najmanje prisutne, odnosno najpotrebnije.

Ovi uvidi su sagledani kroz analizu odgovora iz upitnika, uzimajući u obzir i regionalne razlike, specifičnosti vrsta usluga i izazove sa kojima se pružaoi suočavaju u svakodnevnoj praksi.

Zadovoljstvo korisnika i kvalitet usluge



Rezultati upitnika među pružaocima usluga, koji su se bazirali na povratnim informacijama od strane njihovih korisnika, pokazuju relativno visok nivo zadovoljstva pruženim uslugama.

Ispitanici su ocjenjivali kvalitet usluga koje pružaju koristeći tri ponuđene kategorije:

„Nedovoljan”, „Zadovoljavajući” i „Veoma visok”. Veoma visok kvalitet i zadovoljavajući kvalitet dobili su najveći broj ocjena – po 10 odgovora u svakoj kategoriji. Samo 1 ispitanik je ocijenio kvalitet svojih usluga kao „Nedovoljan”. Gotovo 95% ispitanika smatra da je kvalitet njihovih usluga zadovoljavajući ili izuzetno visok. Niska zastupljenost negativne ocjene („Nedovoljan”) može ukazivati na:

- stvarno dobar nivo pruženih usluga,
- ili moguću subjektivnu pristrasnost u samoprocjeni kvaliteta.

Broj korisnika po pružaocu usluge

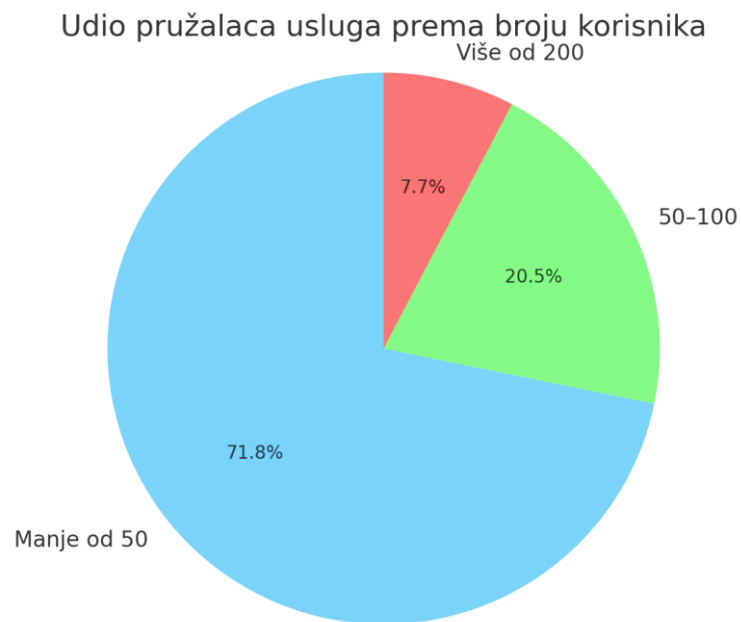
Najveći broj ispitanika navodi da pruža uslugu za manje od 50 korisnika. 8 pružalaca opslužuje između 50 i 100 korisnika. Samo 3 pružaoca usluga ima preko 200 korisnika.

Ovi podaci ukazuju da većina licenciranih servisa funkcioniše u manjem obimu, sa relativno ograničenim brojem korisnika, što može biti uslovljeno:

- kadrovskim i infrastrukturnim kapacitetima,

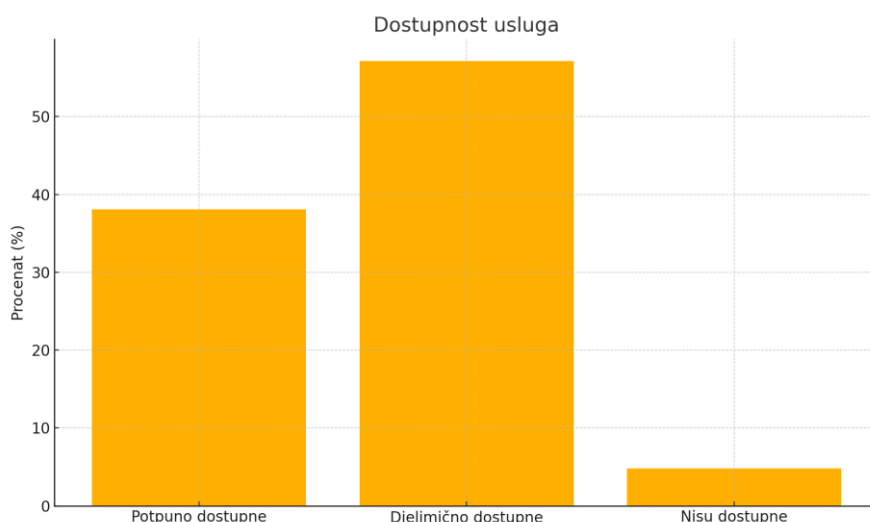
- teritorijalnom pokrivenošću,
- vrstom usluge (personalna asistencija, pomoć u kući i dr.).

Manji broj pružalaca sa velikim brojem korisnika može ukazivati na centralizaciju usluga u pojedinim opštinama, kao i na nedostatak ravnomjerne dostupnosti podrške u zajednici.



Dostupnost usluga

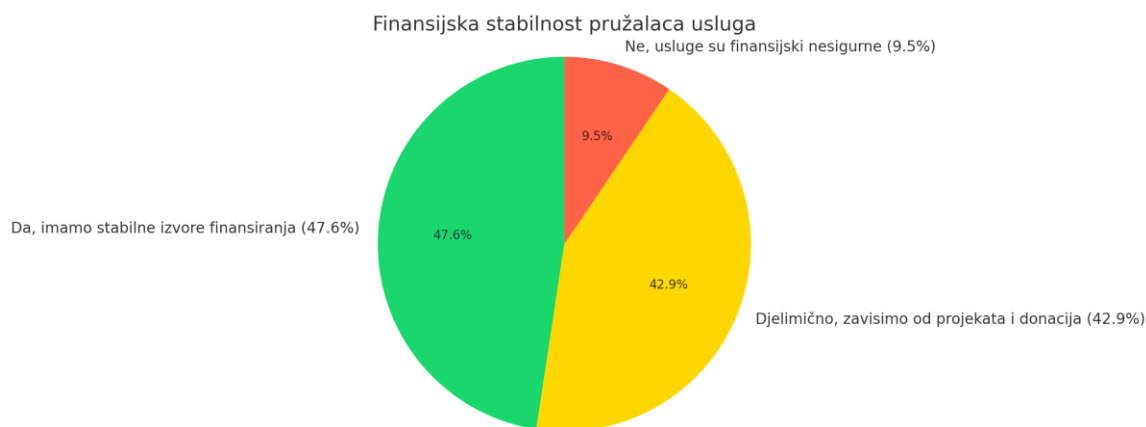
Na osnovu prikupljenih podataka, većina ispitanih pružalaca usluga smatra da su usluge podrške za život u zajednici djelimično dostupne korisnicima – ovu opciju je izabralo 57,1% ispitanika. Sa druge strane, 38,1% ispitanika procjenjuje da su usluge u potpunosti dostupne, dok manji broj (preostalih 4,8%) percipira dostupnost kao ograničenu ili nedovoljnu. Ovakva raspodjela ukazuje na to da pristup uslugama nije ujednačen na nivou svih opština i ciljnih grupa kao i to da postoje razlike u geografskoj pokrivenosti, dostupnosti kadra, finansiranju ili infrastrukturnim uslovima.



Stabilnost finansiranja

Stabilnost finansiranja je još uvijek izazov – iako 47,6% servisa ima stabilno finansiranje, 42,9% zavisi od projekata i donacija, što narušava dugoročnu održivost. Primjeri stabilnog finansiranja zabilježeni su u opštinama **Bijelo Polje** (dnevni boravak i pomoć u kući sufinansirani iz lokalnog budžeta), **Danilovgrad**, te djelimično u **Podgorici**, gdje se određene usluge (npr. pomoć u kući i dnevni boravak) finansiraju kroz višegodišnje planove i strateške dokumente lokalne samouprave.

Nasuprot tome, većina nevladinih organizacija navodi da se usluge finansiraju kroz projekte i donacije, što često dovodi do prekida nakon isteka programa. Poseban rizik postoji u sjevernim opštinama (Plav, Mojkovac, Šavnik, Andrijevica, Kolašin, Berane), gdje manjak lokalnih finansijskih resursa otežava dugoročnu održivost usluga.



Praćenje zadovoljstva korisnika

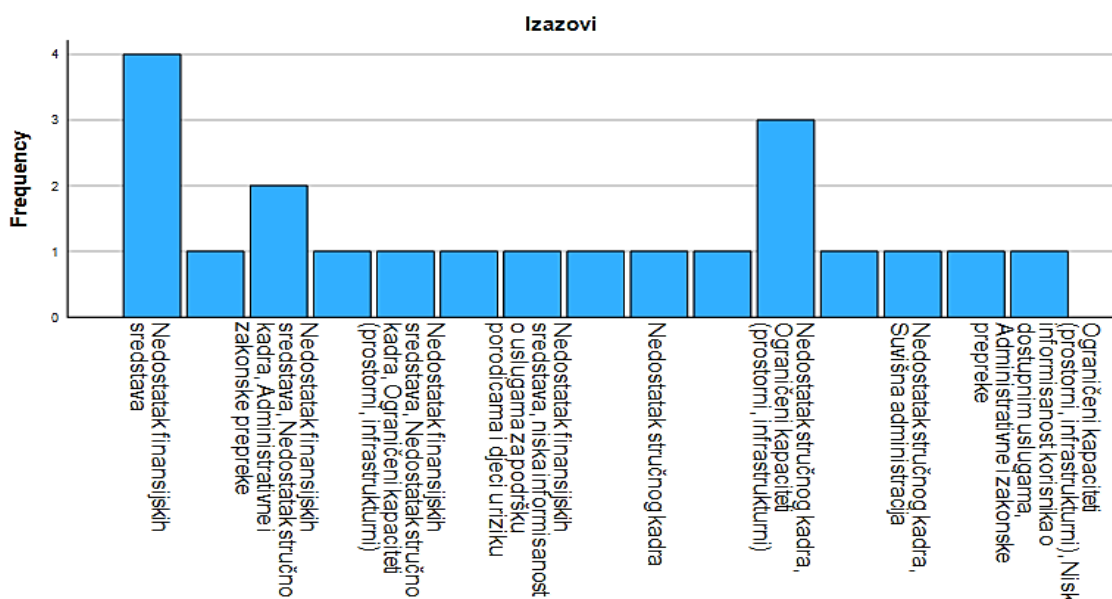
Praćenje zadovoljstva korisnika se redovno sprovodi kod 81% pružaoca, koristeći različite metode (ankete, intervju, fokus grupe), što pokazuje posvećenost kontinuiranom unapređenju usluga.



Izazovi i barijere u pružanju usluga

Ova analiza ukazuje na nekoliko ključnih izazova u sistemu podrške za život u zajednici:

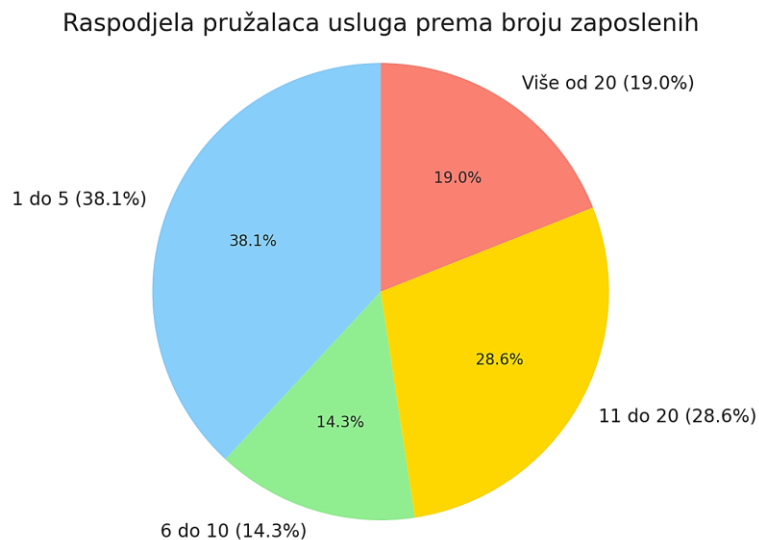
- **Geografska nejednakost u dostupnosti usluga**, sa izraženom koncentracijom u urbanim centrima i značajnim prazninama u ruralnim i manje razvijenim opštinama,
- **Nedostatak kadrova i stručnog osoblja**, naročito u manjim opštinama i u specijalizovanim uslugama kao što su psihosocijalna podrška i personalna asistencija,
- **Ograničeni kapaciteti i resursi**, koji onemogućavaju širenje postojećih usluga i pokretanje novih servisa potrebnih ranjivim grupama,
- **Finansijska nesigurnost** – veliki broj servisa zavisi od nestabilnih izvora finansiranja, što ugrožava kontinuitet i kvalitet usluga. Takođe, cijenu usluga socijalne i dječje zaštite uređuje Ministarstvo socijalnog staranja, brige o porodici i demografije posebnim aktom – odlukom o cijenama usluga socijalne i dječje zaštite tačnije Pravilnikom o kriterijumima i mjerilima za utvrđivanje cijene usluga (Sl. List CG, br 75/15), te rješenjem o utvrđivanju cijena usluge u ustanovama socijalne i dječje zaštite. Ova usluga definiše standardizovane cijene za većinu ključnih usluga poput pomoći u kući, dnevnih boravaka i personalne asistencije, ali izazov predstavlja činjenica da pojedine specijalizovane usluge poput svratišta, stanovanja uz podršku nijesu precizno normirane u toj odluci. Postoje izazovi u pogledu ekonomske opravdanosti utvrđenih cijena, koje nijesu uvijek dovoljne da pokriju stvarne troškove pružanja usluga (prostor, oprema, veći operativni troškovi), naročito za manje pružaoce i u manje razvijenim sredinama.
- **Slaba međusektorska koordinacija** i razmjena podataka između različitih pružalaca usluga i institucija, što otežava praćenje korisnika i evaluaciju rezultata,
- **Neujednačenost u implementaciji standarda i regulative**, naročito između licenciranih i nelicenciranih pružalaca.



Grafikon ukazuje na to da pružaoci usluga ne doživljavaju izazove kao izolovane probleme, već kao složene i međusobno povezane faktore koji utiču na održivost, kvalitet i dostupnost usluga. Ova raznolikost odgovora podcrtava važnost međuresornog pristupa i sistemske podrške – ne samo kroz finansije, već i kroz regulativu, edukaciju kadra i razvoj infrastrukture.

Broj zaposlenih po pružaocu usluge

Broj zaposlenih kod pružalaca usluga određuje se u skladu sa minimalnim standardima utvrđenim zakonom i podzakonskim aktima, u zavisnosti od vrste usluge i broja korisnika za koje se pružalac licencira. Ukoliko pružalac ne zadovoljava propisane kadrovske i druge pretpostavke ne može dobiti licencu za pružanje usluge za kapacitet korisnika za koji se opredjeljuje. Najveći broj pružalaca (38,1%) ima od 1 do 5 zaposlenih, zatim slijede oni sa 11 do 20 zaposlenih (28,6%). Više od 20 zaposlenih ima 19% ispitanih. Najmanje organizacija (14,3%) ima između 6 i 10 zaposlenih.



Grafikon prikazuje najčešće angažovane stručnjake i saradnike:

- Najčešće angažovani su socijalni radnici i psiholozi.
- Slijede defektolozi, pedagozi, medicinski tehničari, logopedi i drugi stručnjaci
- Pojedinačne uloge uključuju i pravnike, koordinateure, personalne asistente i slično. Ovi nalazi ukazuju na raznovrsnu stručnu strukturu, ali i na to da određeni profili (npr. logopedi, asistenti, defektolozi) i dalje nijesu jednako dostupni kod svih pružalaca.

Raspodjela zaposlenih pokazuje značajne regionalne razlike u centralnoj, južnoj i sjevernoj regiji, što se može objasniti demografskim trendovima (koncentracija stanovništva u centralnim urbanim područjima), migracijama (iseljavanje iz ruralnih i sjevernih opština), kao i izraženim nedostatkom stručnog kadra u manjim i udaljenim sredinama.

- **Regija Centar** (uključujući Podgoricu) ima najveći prosječan broj zaposlenih i najrazvijeniju mrežu usluga,

- **Regija Jug** pokazuje solidan nivo prisutnosti usluga, ali sa manjim kapacitetima u nekim opštinama,
- **Regija Sjever** se suočava sa značajnim izazovima u kadrovskoj pokrivenosti i dostupnosti usluga,²²

Analiza pružalaca usluga jasno pokazuje da, iako Crna Gora ima razvijen osnovni sistem podrške za život u zajednici, postoje značajne regionalne razlike, kapaciteti su ograničeni, a procesi licenciranja i finansiranja zahtijevaju dodatna unapređenja. Stabilnost usluga, kvalitet i dostupnost mogu biti znatno poboljšani kroz jačanje sistema licenciranja, bolje koordinisane lokalne mreže, povećanje finansijske podrške i kontinuiranu obuku stručnog kadra. Takođe, neophodno je intenzivnije uključivanje korisnika u procese planiranja i evaluacije usluga radi kreiranja zaista prilagođenih i održivih modela podrške.

²² Podaci predstavljaju procjene na osnovu upitnika, informacija iz izvještaja centara za socijalni rad i javnih baza podataka za 2024. godinu. Broj zaposlenih uključuje stručne i nestručne radnike angažovane u pružanju usluga podrške u zajednici, uključujući zaposlene u javnim i nevladinim servisima.

IV POSTOJEĆE USLUGE PODRŠKE ZA ŽIVOT U ZAJEDNICI U CRNOJ GORI

U Crnoj Gori sistem socijalne i dječje zaštite pruža određeni broj usluga podrške za život u zajednici, koje su prepoznate Pravilnikom o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga sa normativima i minimalnim standardima. U praksi, najzastupljenije usluge uključuju:

- Dnevne boravke
- Pomoć u kući
- Personalnu asistenciju
- Stanovanje uz podršku
- Tumačenje i prevođenje na znakovni jezik

Ove usluge uglavnom se odnose na sljedeće korisničke grupe:

- Djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju
- Osobe sa invaliditetom (uključujući odrasle i starije)
- Starija lica bez porodične podrške
- Porodice u riziku i djecu sa problemima u ponašanju

Međutim, dostupnost i kvalitet usluga značajno varira u zavisnosti od geografske lokacije. Veće opštine, kao što su Podgorica, Nikšić i Bar, pružaju širi spektar usluga, dok su mnoge sjeverne i ruralne opštine u znatno lošijem položaju.

Jedan od ključnih izazova u sistemu usluga podrške za život u zajednici u Crnoj Gori jeste ograničena dostupnost specifičnih servisa za prioritetne korisničke grupe²³.

Stanovanje uz podršku predstavlja uslugu koja omogućava odraslim osobama sa invaliditetom, starijim osobama i mladima koji izlaze iz sistema alternativne brige da žive u zajednici u uslovima što sličnijim porodičnom okruženju, uz kontinuiranu i prilagođenu podršku. Ova usluga podrazumijeva da korisnici žive u manjim stambenim jedinicima – stanovima ili kućama, gdje im je obezbijeđena pomoć u obavljanju svakodnevnih aktivnosti kao što su održavanje lične higijene, priprema obroka, upravljanje kućnim budžetom i ostvarivanje socijalnih kontakata. Ključni cilj ove usluge je prevencija institucionalizacije i promocija nezavisnog i dostojanstvenog života korisnika u zajednici. Stanovanje uz podršku se organizuje kroz individualizovanje planova podrške, i u skladu sa specifičnim potrebama svakog korisnika, a podrška može biti različitog inteziteta - od povremene pomoći do stalne podrške u toku dana. U Podgorici uslugu stanovanja uz podršku je do par godina unazad pružao JU Centar za socijalni rad za glavni grad Podgorica i Opštine Golubovci i Tuzi u saradnji sa Sekretarijatom za socijalno staranje i NVO Centrom za prava djeteta. Ta usluge više nije aktivna prema informacijama dobijenih direktno od prestavnika Centra za prava djeteta iz Podgorice.

Slično se može reći i za personalnu asistenciju. **Personalna asistencija** je usluga koja ima za cilj da obezbijedi nezavisnost i poboljša kvalitet života osobama sa invaliditetom, omogućavajući im ravnopravno učešće u društvenim, obrazovnim, profesionalnim i drugim aktivnostima. Pravo na personalnu asistenciju ostvaruju korisnici koji su u radnom odnosu ili na redovnom školovanju/studijama u skladu sa Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti.²⁴ Ova usluga podrazumijeva angažovanje asistenta koji pruža direktnu, individualnu pomoć u svakodnevnim aktivnostima

²³Najveći izazovi su **kombinovani problemi**: nedostatak sredstava, kadra, administrativne barijere i sl. Samo mali broj organizacija je prijavio **izolovan izazov** (npr. samo „suvišna administracija“).

²⁴ *Službeni list CG*, br. 27/13 i dr., član 50a).

prema potrebama korisnika – od lične higijene i odijevanja, preko obavljanja kućnih poslova, do kretanja, komunikacije i ostvarivanja prava i obaveza. Za razliku od institucionalnih oblika podrške, personalna asistencija je usmjerena na osnaživanje korisnika da živi u svojoj zajednici, zadržavajući kontrolu nad vlastitim životom i donošenjem odluka. Model personalne asistencije zasniva se na principima individualizovane podrške, autonomije i poštovanja dostojanstva osobe.

U praksi, u Crnoj Gori je dostupnost personalne asistencije još uvijek ograničena – najčešće je dostupna u urbanim sredinama, i u okviru projekata koje implementiraju organizacije osoba sa invaliditetom kao npr. *I MI Boke (Initiative of Youth with Disabilities)*. Na osnovu uvida u Registar licenciranih pružalaca usluga licencirani pružaoci usluge personalne asistencije su: Udruženje mladih sa hendikepom Crne Gore – Podgorica, Udruženje za pomoć licima ometenim u psihofizičkom razvoju – Nikšić, Udruženje paraplegičara Bijelo Polje i Mojkovac, kao i nevladina organizacija “Nova perspektiva” – Rožaje,²⁵ dok u ruralnim i manje razvijenim područjima gotovo da nije dostupna. Nedostatak stabilnog finansiranja i nedovoljna razvijenost servisa na nacionalnom nivou dodatno otežavaju pristup ovoj važnoj usluzi, a istovremeno produžavaju zavisnost korisnika od porodice i institucionalne zaštite.

Usluga **svratišta** predstavlja uslugu privremenog zbrinjavanja i podrške za osobe koje su u situaciji beskućništva, djecu bez adekvatnog roditeljskog staranja, ali i druge ranjive kategorije koje se nalaze u stanju akutne socijalne ugroženosti. Njegova osnovna svrha je da obezbijedi sigurno mjesto za boravak tokom dana i noći, gdje korisnici mogu dobiti osnovnu pomoć: topli obrok, mogućnost za ličnu higijenu, odmor, informisanje i savjetodavnu podršku. Svratište se razlikuje od klasičnih prihvatilišta jer nije namijenjeno dugoročnom zadržavanju korisnika, već pruža hitnu i kratkotrajnu pomoć sa ciljem smanjenja neposrednih rizika, poput izloženosti ulici i ekstremnim vremenskim uslovima. Dodatno, svratište može biti mjesto gdje korisnici ostvaruju kontakt sa

²⁵ Zavod za socijalnu i dječju zaštitu, *Mapiranje usluga socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori*, februar 2024.

socijalnim službama i drugim institucijama sistema, čime se olakšava njihova reintegracija i pristup dugoročnijim oblicima podrške. U Crnoj Gori postoji jedan licencirani pružalac usluge svratište, dok među nelicenciranim pružaocima nema registrovanih pružalaca ove usluge. Ovo pokazuje da je usluga formalno dostupna samo u ograničenom obimu i u okviru jednog pružaoca, bez paralelnih nelicenciranih inicijativa.

Takođe, usluge za **djecu koja izlaze iz sistema institucionalne brige** izuzetno su rijetke, i često zavise od projektnih inicijativa pojedinih organizacija / institucija, umjesto da budu dio standardizovanog, dugoročnog odgovora države. Nakon 18. godine, mnogi od njih ostaju bez systemske pomoći, što otežava njihovu integraciju i povećava rizik od siromaštva, beskućništva i socijalne isključenosti. Nedostatak odgovarajućih mehanizama tranzicione podrške čini ovu grupu posebno ranjivom.²⁶ Centar za bezbjednosna, sociološka i kriminološka istraživanja “Defendologija” sa ogrankom u Nikšiću pruža uslugu dnevnog boravka za djecu i mlade sa problemima u ponašanju kao licencirani pružalac usluge.

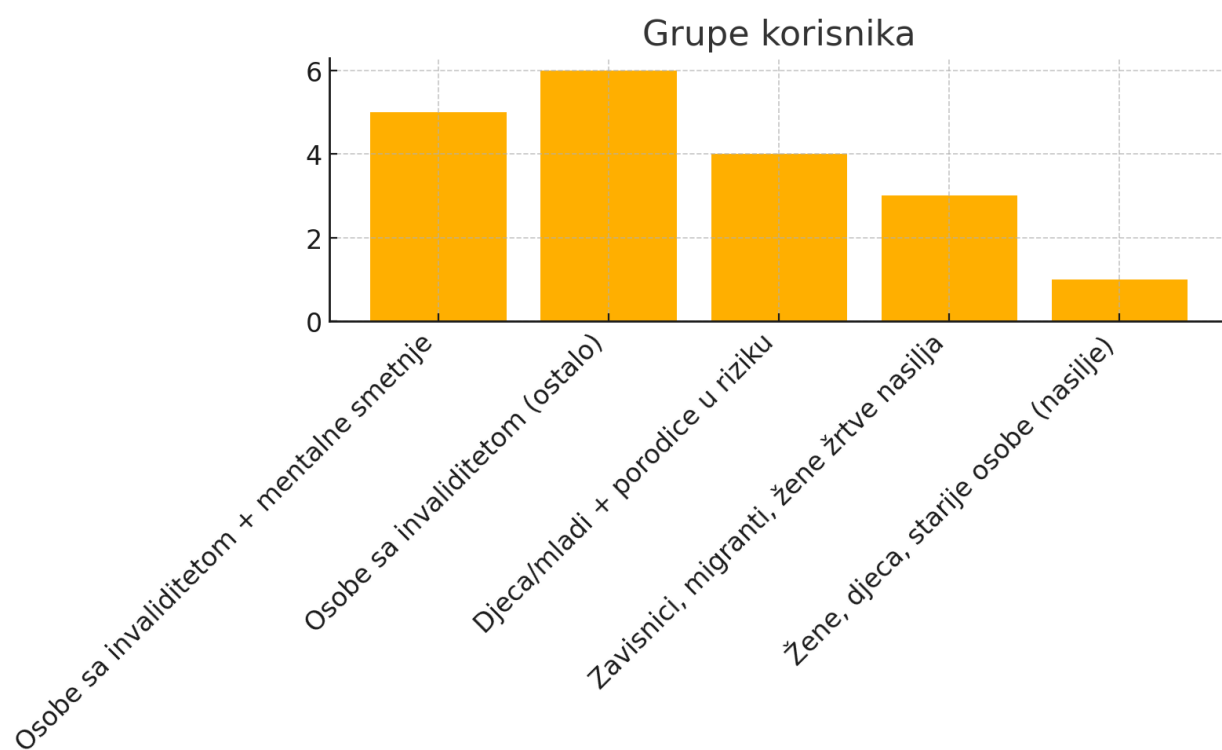
Pored prostorne neravnomjernosti i ograničenih kapaciteta pojedinih usluga, sistem socijalne i dječje zaštite suočava se i sa ozbiljnim izazovima u pogledu finansijske održivosti.²⁷

Iako većina pružalaca usluga procjenjuje kvalitet svoje ponude kao zadovoljavajući ili visok, veliki broj njih funkcioniše u uslovima izrazite finansijske nestabilnosti. Više od polovine organizacija oslanja se na projektno finansiranje i donatorska sredstva, dok samo manji dio – njih manje od 50% – raspolaže stabilnim izvorima iz javnih budžeta ili kroz dugoročna partnerstva. Ovakav model finansiranja dovodi do nesigurnosti u radu, prekida u pružanju usluga i otežava planiranje i razvoj kadrovskih i infrastrukturnih kapaciteta. U isto vrijeme, sve veća potražnja za uslugama nadmašuje postojeće kapacitete sistema, o čemu svjedoči podatak da gotovo dvije trećine

²⁶ Najviše usluga je namijenjeno **osobama sa invaliditetom i osobama sa mentalnim smetnjama (23,8%)**

²⁷ Samo **47,6%** ima stabilne izvore. **42,9%** zavisi od projekata i donacija, što znači da se često suočavaju sa nesigurnošću i prekidima. **9,5%** navodi da su usluge **potpuno nesigurne**, što je ozbiljan rizik za kontinuitet pružanja pomoći.

pružalaca usluga navodi postojanje lista čekanja. To ne samo da ukazuje na neadekvatne resurse, već i na potrebu za stateškim proširenjem postojećih servisa, kako bi svi korisnici, bez obzira na mjesto stanovanja ili lične okolnosti, mogli ostvariti pravo na podršku. Posebno zabrinjava situacija kada su u pitanju odrasle osobe sa invaliditetom koje su prešle prag od 27 godina, jer one često izlaze iz postojećih sistema podrške (npr. dnevni boravci), bez mogućnosti da ostvare kontinuiranu pomoć u zajednici. Odsustvo sveobuhvatne brige za ovu grupu dovodi do njihove dodatne izolacije, zavisnosti od porodice i vrstu izvjesne institucionalizacije.



Južna regija

Južna regija Crne Gore obuhvata primorske opštine i to: Herceg Novi, Kotor, Tivat, Budva, Bar i Ulcinj. Iako privredno najdinamičnija regija zahvaljujući turizmu, suočava se sa ozbiljnim izazovima kada je riječ o socijalnoj i dječjoj zaštiti, odnosno dostupnosti usluga za život u zajednici. Problemi se dodatno pogoršavaju tokom turističke sezone kada raste broj stanovnika, a resursi ostaju ograničeni. Iako se oslanjaju na aktivnosti lokalnih NVO i Crvenog krsta, sistemska rješenja i trajne usluge često izostaju. Kada su u pitanju nedostajuće usluge, personalna asistencija nigdje nije sistemski zaživjela (tek pojedinačni slučajevi kroz NVO projekte npr ***“Inicijativa mladih sa invaliditetom Boke”***), angažuje personalne asistente za korisnike u Kotoru/Boki. U Baru je prema izjavama lokalnih udruženja 2024. godine istaknuto da je stanovanje uz podršku najpotrebnije rješenje za odrasle osobe sa intelektualnim smetnjama, ali za sada postoji još uvijek samo kao ideja za pilot projekat. Svratište ne postoji ni u jednom gradu na primorju (iako i tu ima djece koja prose ili su zanemarena) ne postoji organizovan servis za privremeni prihvata. Licencirani pružaoci usluga na jugu su primarno javne ustanove (dnevni centri) i Crveni krst kao organizacija civilnog društva za uslugu pomoć u kući.

U **Budvi**, usluge podrške za život u zajednici su poprilično skromne. Naime, usluga pomoć u kući dostupna je kroz Crveni krst, kao i usluga dnevnog boravka za djecu sa smetnjama u razvoju i mladih osoba sa invaliditetom (Dnevni centar “Biseri”), ali nema dnevnog boravka za starije, niti za odrasle osobe sa invaliditetom. Stanovanje uz podršku i personalna asistencija su nerazvijeni, dok su svratišta za beskućnike i žrtve nasilja takođe nepostojeće.

USLUGA	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
DNEVNI BORAVAK	✓
SVRATIŠTE	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Tivat ima nešto razvijeniju mrežu usluga, posebno kada je riječ o dnevnim boravcima za djecu sa smetnjama u razvoju i programima pomoći u kući. *Dnevni centar za djecu sa smetnjama u razvoju "Tivat"* (Seljanovo) licenciran je za pružanje usluge dnevnog boravka djece i mladih sa smetnjama u razvoju, kapaciteta oko 20 korisnika (uvidom u registar - licenca iz 2022, važi do 2028). Ovaj centar pokriva potrebe Tivta, a po potrebi i djece iz Kotora (dok Kotor ne dobije svoj). Ipak, i ovdje su prisutni isti nedostaci kao i u Budvi – nedostatak servisa za odrasle osobe sa invaliditetom, nedostatak dnevnog boravka za starije i potpuni izostanak svratišta. Potrebno je proširiti spektar usluga prema starijima i mladima u riziku, kao i razviti odgovarajuće modele za stanovanje uz podršku.

USLUGA	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
POMOĆ U KUĆI	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
DNEVNI BORAVAK	✓
SVRATIŠTE	X
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

U **Kotoru**, iako postoji određena podrška za djecu i osobe sa invaliditetom, kao i za porodice u riziku / krizi, naročito kroz aktivnosti lokalnih organizacija, usluge su ograničenog kapaciteta i prostorno koncentrisane. Opština Kotor, kroz svoj Lokalni program socijalnog stanovanja predviđa uslugu stanovanje uz podršku predviđena i to odlukom o pravima iz socijalne i dječje zaštite ("Službeni list CG – opštinski propisi", broj 28/21, 14/22, 45/22) i ista predviđa podršku namjenjenu mladima bez roditeljskog staranja kojima prestaje pravo na smještaj u ustanovi socijalne zaštite, odnosno hraniteljskoj porodici, radi završetka redovnog školovanja ili osposobljavanja za samostalan život pod uslovom: - da ne postoji mogućnost povratka u ustanovu ili srodničku porodicu; - da je planom osamostaljivanja predviđeno da je stanovanje uz podršku najcjelishodniji oblik zaštite; - da postoji saglasnost korisnika. Stanovanje uz podršku za mlade koji se osamostaljuju obezbjeđuje se u trajanju od dvije godine u stanu na teritoriji opštine Kotor, koji se ustupa na korišćenje JU Centru za socijalni rad Kotor za tu namjenu. Za tu svrhu su dvije stambene jedinice opredijeljene i opremljene u zgradi za socijalno stanovanje u Lastvi Grbaljskoj, jedna garsonjera i jedan jednosoban stan. *JU Dom starih "Grabovac" Risan* – iako prvenstveno ustanova za smještaj, od septembra 2023. licenciran je i za pružanje usluge dnevnog boravka za odrasla i starija lica, uključujući lica sa invaliditetom, do 20 korisnika, za područje Opštine Kotor. Ovu uslugu Dom "Grabovac" organizuje u svom prostoru u Risnu za stare osobe iz zajednice. Kotor nema poseban dnevni centar za djecu sa smetnjama u razvoju, najbliže usluge su u Tivtu ili kroz NVO programe.

USLUGA	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
POMOĆ U KUĆI	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
DNEVNI BORAVAK	✓
SVRATIŠTE	X
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Herceg Novi se donekle izdvaja po prisustvu većeg broja usluga poput dnevnog boravka za djecu i mlade sa smetnjama u razvoju, pri Dječjem domu "Mladost" Bijela, kao i dnevnog boravka za odrasle osobe sa invaliditetom, koji vodi NVO "Nova Šansa u Novom". Oba ova pružaoca su licencirani pružaoci usluga. Ipak, i ovaj grad suočava se sa ograničenim pristupom personalnoj asistenciji, kao i stanovanju uz podršku. Usluge pomoći u kući su operativne samo za starije osobe **kroz CSR**, dok pomoć u kući za osobe sa invaliditetom nije pokrenuta iako je prepoznata kao potreba u lokalnom Akcionom planu (LAPI) i strateškim dokumentima opštine, još nije implementirana u praksi.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
SVRATIŠTE	X
POMOĆ U KUĆI	✓
DNEVNI BORAVAK	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Bar, koji predstavlja jednu od najvećih opština u ovoj regiji, ima nekoliko organizacija koje pružaju ključne usluge podrške za život u zajednici, uključujući dnevne boravke, i pomoć u kući. Usluge su najviše su usmjerene na osobe sa invaliditetom, starije osobe, djecu i mlade s posebnim potrebama. Ipak, teritorijalna pokrivenost i dostupnost usluga, naročito u ruralnim dijelovima, ostaju ograničeni, što zahtijeva dodatni razvoj i decentralizaciju usluga. Usluga svratišta takođe nedostaje. Caritas Montenegro je prepoznat kao aktivan pružalac usluga u oblasti **pomoći u kući za starije osobe** i marginalizovane grupe.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

U Ulcinju, postoji podrška djeci sa smetnjama u razvoju (JU Dnevni Centar “Sirena”), kao i socijalno ugroženim i siromašnim stanovnicima svih uzrasta kroz dnevni boravak, pomoć u ishrani, odjeći, obući i pomagala za osobe sa invaliditetom, dok ostale usluge podrške za život u zajednici nedostaju. Ulcinj nema razvijeni sopstveni geronto – servis preko licenciranih pružalaca usluga, već se oslanjaju na porodicu ili sporadične projekte.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
POMOĆ U KUĆI	X
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Centralna regija

Centralna regija, obuhvata opštine centralnog regiona: Podgorica, Nikšić, Danilovgrad, Cetinje, kao i novije opštine Tuzi i Zeta. Ona predstavlja demografski i administrativno najznačajniji dio Crne Gore, pa samim tim i ima relativno razvijeniju mrežu usluga podrške za život u zajednici u odnosu na ostatak zemlje. Međutim, čak i u ovom dijelu zemlje prisutni su brojni nedostaci, naročito kada je riječ o uslugama koje zahtijevaju visok stepen specijalizacije ili kontinuirano finansiranje. Upravo zato, ključno je naglasiti da je uloga lokalnih samouprava presudna — ne samo u organizaciji i sprovođenju usluga, već i u njihovom finansiranju. Na osnovu sveobuhvatne analize potreba korisnika i mapiranja postojećih kapaciteta, opštine treba da prepoznaju koje su usluge prioritetne za razvoj i obezbijede njihovo budžetsko utemeljenje. Ovakav pristup ne samo da doprinosi održivosti, već i omogućava da se raspoloživa sredstva ciljano usmjere na one usluge koje imaju najveći potencijal za prevenciju institucionalizacije i podršku inkluzivnom životu u zajednici.

U **Podgorici** postoji niz ustanova i nevladinih organizacija koje pružaju podršku djeci, mladima, odraslima i starijima sa smetnjama u razvoju, žrtvama nasilja, osobama sa invaliditetom, kao i socijalno ugroženim grupama. Usluge uključuju dnevni boravak, pomoć u kući, personalnu asistenciju, svratište. Cilj ovih pružalaca usluga je olakšati život zajednici, unaprijediti socijalnu inkluziju i pružiti podršku korisnicima. Ipak, i pored toga što je administrativni centar države, sistem je preopterećen – broj korisnika značajno premašuje kapacitete, a mnoge grupe ostaju na marginama. Potreban je strateški pristup koji bi uključio i integraciju usluga na nivou zajednice, kao i dugoročnu finansijsku održivost. *JU Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju – Podgorica* pruža uslugu dnevnog boravka za djecu i mlade sa smetnjama u razvoju. Kapacitet je obnovljen licencom do 2028. godine (20 korisnika). *Crveni krst Crne Gore* (sjedište Podgorica), licenciran je za uslugu pomoć u kući (kućna njega i pomoć) za odrasla i stara

lica, uključujući lica sa invaliditetom koja zahtijevaju IV stepen podrške, sa kapacitetom od preko 1,100 korisnika širom Crne Gore. *NVU Centar za prava djeteta Crne Gore* – Podgorica, nevladina organizacija, pruža uslugu dnevnog boravka za djecu i mlade s problemima u ponašanju (licenca obnovljena krajem 2024. za 20 korisnika).

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	✓
SVRATIŠTE	✓
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Cetinje, ima razvijene usluge dnevnog boravka za djecu sa smetnjama u razvoju. Takođe, uspješno se sprovodi program pomoć u kući, posredstvom Crvenog krsta. Međutim, nedostaju ključne usluge kao što su stanovanje uz podršku i personalna asistencija za starije i odrasle sa invaliditetom. Usluge svratišta takođe ne postoje. Grad se suočava sa specifičnim izazovima koji uključuju i nepovoljnu demografsku strukturu.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Nikšić, drugi po veličini grad u zemlji, nudi relativno široku mrežu usluga koje uključuju dnevne centre, pomoć u kući, personalnu asistenciju. Međutim, i ovdje postoji ozbiljna potreba za uslugama za mlade nakon izlaska iz sistema institucionalne brige, kao i za jačanje podrške

marginalizovanim grupama, u vidu male grupne zajednice i stanovanja uz podršku. Infrastruktura postoji, ali je kadrovski kapacitet pod pritiskom, a resursi su često projektno ograničeni.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	✓
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

JU Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju – Nikšić ,licenciran je za pružanje usluge dnevnog boravka djece i mladih sa smetnjama u razvoju. Dodatno, 2023.godine licencirana je i usluga dnevnog boravka za odrasla i stara lica sa invaliditetom u Nikšiću, koju pruža **JU Dnevni centar (ista ustanova)** kroz posebne programe (kapacitet 30 korisnika). Takođe, *JU Dom starih “Nikšić”* je tokom 2023.godine licenciran da pruža uslugu dnevnog boravka za odrasla i stara lica sa invaliditetom – kroz dva dnevna centra: jedan u prostorijama novog Doma starih (Duklo bb, 16 korisnika) i jedan na adresi u centru grada (Ul. Vardarska 3, 9 korisnika). *Udruženje za pomoć licima ometenim u psihofizičkom razvoju-Nikšić* je licencirano za pružanje usluge personalne asistencije osobama sa teškim invaliditetom (korisnici lične invalidnine) na području Nikšića (prema uvidu u registar licenciranih pružalaca, licenca je obnovljena 2021. do 2027. godine).

U **Danilovgradu**, postoji dnevni boravak za djecu i odrasle sa invaliditetom koju pruža licencirani pružalac odnosno JU Centar za dnevni boravak djece sa smetnjama u razvoju i odraslih lica sa invaliditetom, kao i pomoć u kući. Nedostaju ključne usluge kao što su svratište, personalna asistencija. U LAPI-u opštine Danilovgrad ove usluge su navedene kao prioritetne (svratište, krizni

smještaj)), ali nijedna od njih nije trenutno aktivna u praksi. Takođe, personalna asistencija je uključena u planove, ali nije sistemski implementirana.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Sjeverna regija

Sjeverna regija Crne Gore suočava se sa najizraženijim izazovima u oblasti socijalne zaštite. Ekonomskom nerazvijenosti, velikom stopom migracija i smanjenjem broja stanovnika dodatno se otežava pružanje usluga podrške za život u zajednici. Infrastruktura je neravnomjerno raspoređena, a prisutna je i ozbiljna kadrovska oskudica. U mnogim opštinama usluge su ili potpuno odsutne ili se pružaju samo zahvaljujući entuzijazmu lokalnih organizacija i međunarodnim donatorima.

Bijelo Polje nudi dnevne boravke za djecu i odrasle sa invaliditetom, pomoć u kući, pa čak i oblike stanovanja uz podršku za mlade iz sistema alternativne brige koju pruža nelicencirani subjekat. Licencirani pružalac usluge dnevnog boravka za djecu i omladinu sa smetnjama u razvoju je Dnevni centar "Tisa", usluga pomoć u kući ostvaruje se uz pomoć Crvenog Krsta, kao takođe licenciranog pružaoca. Licencirani pružalac usluge personalne asistencije uvidom u registar licenciranih pružalaca usluga u oblasti socijalne i dječje zaštite u Bijelom Polju je - Udruženje paraplegičara Bijelo Polje i Mojkovac.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	✓
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

U **Beranama** usluge podrške za život u zajednici su pretežno usmjerena na djecu, mlade i odrasle sa smetnjama u razvoju. Licencirani pružalac usluge dnevnog boravka za djecu sa smetnjama u razvoju je JU Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju Berane. Personalna asistencija bila je aktivna do oktobra 2024.godine kroz projekat koji je bio podržan od strane međunarodnih donatora, ali ova usluga trenutno nije aktivna. Prema informacijama dobijenim od predstavnika lokalnih NVO, indicirano je da u opštini Berane postoji i oblik usluge stanovanje uz podršku koju pruža nelicencirani subjekt, ali izvan formalnog sistema licenciranja i kontrole kvaliteta.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Mojkovac i Kolašin - Usluge dnevnog boravka za djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju pruža licencirani pružalac i to JU Dnevni Centar "Mojkovac", pomoć u kući je takođe prisutna. Što se tiče opštine Kolašin u Lokalnom planu socijalne i dječje zaštite 2021-2025 predviđene su usluge za podršku za život u zajednici međutim sve ove usluge su trenutno još u

fazi planiranja ili pripreme, i još uvijek ništa nije formalno implementirano do sada niti licencirano.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Andrijevice i Petnjica se nalaze u posebno teškoj situaciji kada je riječ o dostupnosti usluga podrške za život u zajednici. JU Centar za socijalni rad Berane pokriva sve ove tri opštine. Područna odjeljenja u Andrijevici i Petnjici pružaju polivalentnu podršku korisnicima lokalno. Osim povremenih aktivnosti i pojedinačnih inicijativa, u ovim opštinama ne postoje organizovani servisi za djecu sa smetnjama u razvoju, osobe sa invaliditetom ili starije građane. Pomoć u kući je jedina zvanično potvrđena i licencirana usluga prisutna u Andrijevici i Petnjici. JU Centar za socijalni rad za opštine Berane, Andrijevice i Petnjica sprovodi uslugu **pomoć u kući (geronto-domaćice)** od aprila 2016. godine u saradnji sa UNDP-om. Ova usluga se odnosi na starije osobe koje žive same i nisu u stanju da se same brinu o sebi. Od početka, ova pomoć je jedina sistemski pružena i licencirana usluga dostupna lokalno. Ostale usluge nijesu uspostavljene na lokalnom nivou, već su u najboljem slučaju dostupne kroz regionalne servise iz opštine Berane, što značajno umanjuje pristupačnost za korisnike iz Andrijevice i Petnjice.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	X
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

U **Plavu** i **Gusinju**, zastupljena je usluga dnevnog boravak za djecu sa smetnjama u razvoju koju pruža licencirani pružalac Dnevni centar “Lipa” Plav. JU Centar za socijalni rad za opštine Plav i Gusinje u saradnji sa UNDP-om i opštinom Plav realizuje projekat “Pomoć u kući”. Prema podacima dobijenim od lokalnih subjekata u Plavu nelicencirani pružalac pruža usluge kao što su personalna asistencija za korisnike sa visokim stepenom invaliditeta, uključujući i savjetodavne usluge. Prema podacima dobijenim od lokalnih subjekata u opštini Gusinje, usluge za podršku za život u zajednici nijesu formalno razvijene. Korisnici iz ove opštine, prema dostupnim informacijama najčešće koriste usluge koje pružaju institucije i organizacije iz susjedne opštine Plav. Iako su u LAPI dokumentu iz 2021. predviđene mjere za razvoj socijalnih servisa, nijedna od planiranih usluga još nije implementirana niti licencirana.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	✓
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

U **Rožajama** licencirane i aktivne ključne usluge za podršku za život u zajednici su dnevni boravak, i pomoć u kući. *NVO "Nova perspektiva"* – Rožaje, licencirana je u septembru 2023.godine za uslugu personalne asistencije za 5 korisnika (osobe sa težim invaliditetom, korisnici dodatka za njegu koji su zaposleni ili studiraju) na teritoriji opštine Rožaje. Ovo je prva takva usluga u Rožajama, pokrenuta kroz NVO sektor. *JU Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama u razvoju – Rožaje* pruža usluge dnevnog boravka za djecu i mlade sa smetnjama u razvoju. (Licenca iz 2018, obnovljena do 2024). Usluge poput stanovanja uz podršku, svratišta i tumačenje na znakovni jezik nijesu razvijene u okviru lokalne socijalne infrastrukture u opštini Rožaje.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	✓
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Žabljak i Pljevlja imaju djelimično razvijene usluge. U Pljevljima usluge dnevnog boravka pruža licencirani pružalac odnosno JU Dnevni Centar Pljevlja, što se tiče usluge pomoć u kući, ona je uključena u paletu servisa koje obezbjeđuje Centar za socijalni rad za Opštine Pljevlja i Žabljak. Personalna asistencija, stanovanje uz podršku, svratište i tumačenje na znakovni jezik nijesu evidentirani kao licencirane niti nelicencirane usluge unutar Opštine Pljevlja. Na Žabljaku je razvijen isključivo geronto-servis odnosno usluga pomoć u kući. U Pljevljima i na Žabljaku prema dostupnim informacijama trenutno nema potvrđenih nelicenciranih pružalaca koje aktivno i formalno pružaju neku od usluga za podršku za život u zajednici.

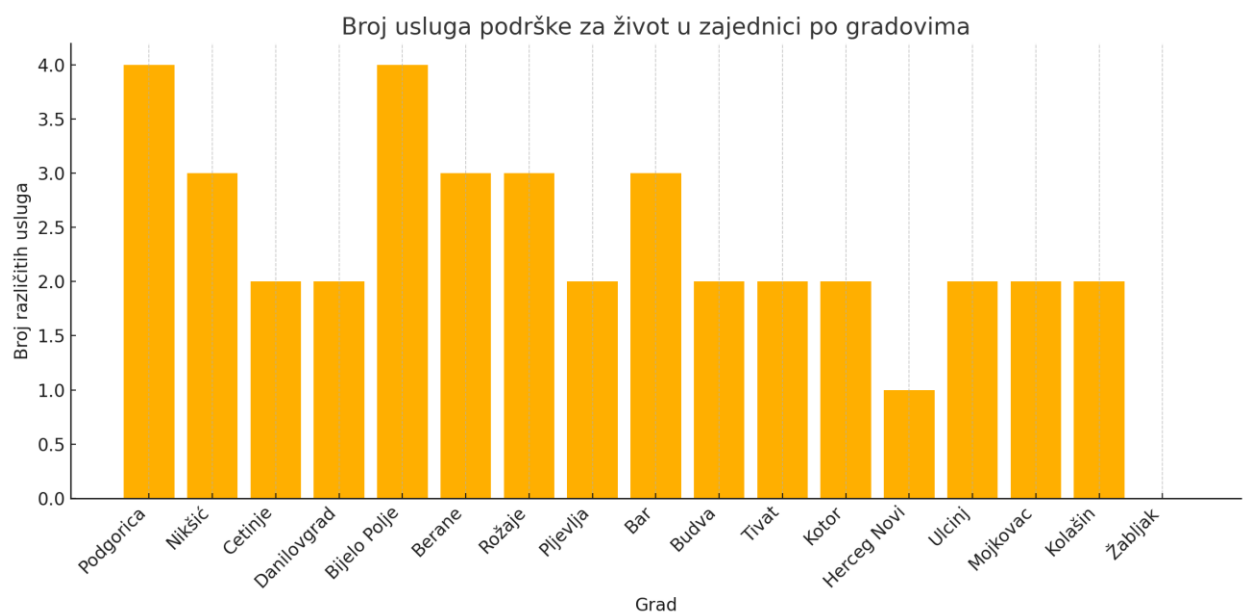
USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Plužine i **Šavnik**, kao najmanje opštine u regiji, imaju ograničenu dostupnost usluga. Pomoć u kući za starije osobe se pruža kroz lokalne inicijative, uz podršku Crvenog krsta, ali sve druge usluge su praktično nedostupne. Kroz EU projekat 2021. godine sproveden je model dnevnog centra za demenciju, a NVO "Impuls" je na kratko djelovala lokalno nudeći savjetodavno-terapijske sadržaje. Ove usluge više nijesu aktivne. Nedostatak specijalizovanih kadrova, niska populacija i geografska izolacija dodatno otežavaju razvoj usluga.

USLUGE	STATUS
PERSONALNA ASISTENCIJA	X
SVRATIŠTE	X
DNEVNI BORAVAK	✓
STANOVANJE UZ PODRŠKU	X
POMOĆ U KUĆI	✓
TUMAČENJE NA ZNAKOVNI JEZIK	X

Uzimajući u obzir prethodno prikazane podatke, može se zaključiti da Crna Gora ima značajan potencijal za dalji razvoj i unapređenje usluga podrške za život u zajednici, ali su potrebne ciljane intervencije koje uzimaju u obzir regionalne specifičnosti:

- **Južna regija**, iako formalno ima pokrivenost određenim vrstama usluga, suočava se sa izraženim fluktuacijama stanovništva i slabije razvijenom mrežom specijalizovanih servisa (posebno u manjim opštinama). Potrebna su dodatna ulaganja u razvoj dugoročnih i stabilnih servisa, posebno za marginalizovane grupe (npr. beskućnike, osobe s mentalnim smetnjama), kao i bolja dostupnost u opštinama izvan glavnih turističkih centara.
- **Centralna regija**, sa najvećom koncentracijom licenciranih usluga, urba i institucionalnim kapacitetima, predstavlja osnovu za dalje širenje modela dobre prakse. Međutim, neophodno je dodatno osnažiti lokalne samouprave i servise u manje razvijenim opštinama centralne regije, kako bi se usluge učinile dostupnim i u periurbanim i ruralnim sredinama. Takođe, postoje potrebe za širenjem kapaciteta kako bi se ispunile zakonske obaveze i potrebe korisnika, posebno kada su u pitanju djeca sa smetnjama u razvoju i osobe sa višestrukim oblicima invaliditeta.
- **Sjeverna regija** ostaje najugroženija u pogledu dostupnosti usluga – prisutne su velike teritorijalne razdaljine, slabija infrastrukturna povezanost i ograničeni institucionalni kapaciteti. Iako postoji veći broj djece sa smetnjama u razvoju i osoba sa invaliditetom (u odnosu na druge regije), broj usluga koje su im dostupne je značajno manji. Stoga se preporučuje uvođenje mobilnih i međuregionalnih servisa, strateško planiranje širenja



postojećih kapaciteta i sistemsko uključivanje nelicenciranih pružalaca kroz formalne mehanizme prepoznavanja i podrške.

Sve tri regije dijele zajedničku potrebu za unapređenjem koordinacije između državnih institucija, lokalnih samouprava, nevladinog sektora i međunarodnih donatora. Pored proširenja mreže usluga, važno je posvetiti pažnju i obuci stručnog kadra, kako bi se osigurala trajna i kvalitetna podrška korisnicima. Implementacija integrisanih modela podrške, koji uključuju personalnu asistenciju, stanovanje uz podršku, dnevne boravke, svratišta, ključni su koraci za ostvarenje inkluzivnijeg i humanijeg sistema socijalne zaštite u Crnoj Gori.

V NEDOSTAJUĆE USLUGE PODRŠKE ZA ŽIVOT U ZAJEDNICI U CRNOJ GORI

Usluge podrške za život u zajednici predstavljaju temelj socijalne inkluzije i ključni su faktor za omogućavanje osobama sa različitim potrebama da žive dostojanstveno, samostalno i u skladu sa svojim željama.

Iako Crna Gora bilježi određene pomake u razvoju ovih usluga, analiza trenutnog stanja ukazuje na ozbiljne sistemske, kadrovske, teritorijalne i sadržinske nedostatke koji direktno utiču na kvalitet života kategorije stanovništva koje su u riziku da budu ranjive. Posebno su pogođene osobe sa invaliditetom, starije osobe, migranti, žene u riziku, mladi bez roditeljskog staranja i osobe koje se suočavaju sa višestrukim oblicima isključenosti.

Sistemske izazove

- **Geografska neravnomjernost:** Usluge su znatno prisutnije u centralnom i južnom regionu (npr. Podgorica, Nikšić, Bar), dok sjeverna regija i ruralne sredine ostaju nepokrivene. Odsustvo mobilnih timova dodatno produbljuje jaz u dostupnosti.

- **Neadekvatna infrastruktura i kadrovski kapaciteti:** Nedostatak specijalizovanih kadrova (socijalnih radnika, terapeuta, defektologa) u mnogim opštinama ozbiljno ograničava razvoj i održivost usluga.
- **Finansijska nestabilnost:** Većina servisa funkcioniše projektno, oslanjajući se na kratkoročne donacije i vaninstitucionalne inicijative, što onemogućava planiranje i kontinuitet pružanja podrške.

Nedostajuće usluge po vrstama

Vrsta usluge	Funkcija i značaj	Stanje u većini opština
Stanovanje uz podršku	Omogućava osobama sa invaliditetom i mladima iz sistema alternativne brige da žive samostalno uz stručnu podršku.	Nije razvijena usluga, sa izuzetkom onih u kojima ovu uslugu pruža nelicencirani pružalac.
Personalna asistencija	Podrška u obavljanju svakodnevnih aktivnosti za osobe sa invaliditetom.	Ograničena na nekoliko opština. (Podgorica, Nikšić, Bijelo Polje, Rožaje) sa izuzetkom onih u kojima ovu uslugu pruža nelicencirani pružalac.
Svratišta	Hitna zaštita za beskućnike, žrtve nasilja, maloljetnike u riziku.	Praktično nepostojeći

		servisi. Juventas posjeduje licencu za pružanje ove usluge, ali sama usluga još uvijek nije formalno uspostavljena i dostupna korisnicima.
Dnevni boravak	Organizovana dnevna briga i boravak za djecu, odrasle i starije osobe sa smetnjama u razvoju, kroz stručno vođene aktivnosti i podršku tokom dana, bez smještaja.	Dnevni boravci su uspostavljeni u gotovo svim opštinama. Nedostaju u Šavniku, Andrijevići, Petnjici, Gusinju, Zeti i Tuzima. Podrška korisnicima iz tih opština se primarno pruža putem servisa u susjednim opštinama (npr. Berane, Plav, Nikšić).
Pomoć u kući	Pružanje osnovne pomoći u svakodnevnim aktivnostima osobama starije životne dobi i osobama sa invaliditetom, sa ciljem očuvanja samostalnosti u spostvenom domu.	Usluga je dostupna u većini opština.

Nedostaci u odnosu na korisničke grupe

U okviru postojećih servisa i praksi, identifikovani su brojni nedostaci u pogledu kvaliteta podrške za specifične grupe korisnika, uključujući i one koje zakon prepoznaje kao posebno ranjive i zaštićene:

- **Odrasle osobe sa invaliditetom (27+):** Nedostatak dnevnih boravaka, personalne asistencije i usluga stanovanja uz podršku u većini opština značajno ograničava njihovu inkluziju i samostalan život u zajednici.
- **Djeca i mladi bez roditeljskog staranja:** Izostaje sistemska tranzicija iz sistema institucionalne brige ka samostalnom životu. Nedovoljna je podrška za obrazovanje, zapošljavanje i stambeno osamostaljivanje po napuštanju sistema.
- **Zavisnici i bivši osuđenici (osobe koje se nalaze u postpenalnom periodu):** Ne postoje razvijeni programi reintegracije u zajednicu, niti sistemska podrška za zapošljavanje, stanovanje ili psiho-socijalni oporavak i resocijalizaciju.
- **Migranti, azilanti i raseljena lica:** Ove grupe su u praksi prepuštene vaninstitucionalnim (pretežno nevladinim) oblicima podrške, uz minimalno sistemsko uključivanje i institucionalnu podršku države.
- **Djeca i odrasli sa smetnjama u razvoju:** Iako formalno prepoznati u sistemu socijalne i dječje zaštite, dostupnost usluga i obuhvat korisnika značajno variraju po regijama i opštinama. Nedostatak specijalizovanih servisa i kadra utiče na kvalitet pružene podrške.
- **Stara lica:** Usluge pomoći u kući su dostupne u većini opština, ali je njihov obim i kvalitet neravnomjeran, a podrška za stara lica bez porodične ili institucionalne brige još uvijek nije dovoljno razvijena.

Vizuelni prikaz: Prisutnost ključnih usluga po regijama

Regija	Stanovanje uz podršku	Personalna asistencija	Svratište
Centar	2	2	1
Jug	1	1	0
Sjever	0	0	0

Napomena: Skala 0–3 (0 = nedostaje, 1 = djelimično, 2 = prisutno u većim centrima, 3 = sistemski razvijeno)

Ovi podaci ukazuju na potrebu za ciljanom politikom razvoja usluga u zajednici, naročito u nerazvijenim regijama Crne Gore.

Implementacija predloženih mjera, u skladu sa praksama iz EU i međunarodnim standardima (npr. UNCRPD ²⁸, Evropska socijalna povelja), može dovesti do inkluzivnijeg društva u kojem sve osobe imaju pristup podršci potrebnoj za život u zajednici.²⁹

Prema Zakonu o finansiranju lokalne samouprave (Sl. List CG, br. 3/2019) jedinice lokalne samouprave finansiraju vlastite nadležnosti iz sopstvenih prihoda, zakonski ustupljenih prihoda, iz Egalizacionog Fonda i državnog budžeta. Takođe, Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti propisuje obavezu JLS da učestvuje u finansiranju javnog interesa u ovoj oblasti.

²⁹ UN Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom (2006), Evropska socijalna povelja (1961), CRPD Komitet General Comment No. 5 (2017).

Finansijski model pružaoca usluga u Crnoj Gori trenutno zavisi pretežno od kratkoročnih projekata i donacija, što narušava stabilnost i održivost usluga. Bez jasnog višegodišnjeg programskog budžetiranja i institucionalne podrške, mnoge organizacije se suočavaju sa izazovima u planiranju i razvoju novih servisa, što direktno utiče na kvalitet života korisnika i efikasnost cijelog sistema.

Vizuelni prikaz: Načini finansiranja usluga u Crnoj Gori

Način finansiranja	Udio u ukupnom finansiranju usluga
Donacije i međunarodni projekti	55%
Državni budžet	25%
Lokalna samouprava	10%
Prilozi korisnika / porodice	5%
Ostalo	5%

Kako bi se prevazišli ovi izazovi i izgradio održiv, inkluzivan i kvalitetan sistem podrške za život u zajednici, neophodne su konkretne promjene. Ključne preporuke uključuju razvoj decentralizovanih usluga sa posebnim fokusom na mobilne timove koji će omogućiti ravnomjernu dostupnost usluga, naročito u udaljenim i ruralnim područjima. Takođe, ulaganja u obuku i motivaciju stručnog kadra je neophodno za podizanje standarda pruženih usluga ali i osiguranje njihove dugoročne održivosti kroz stabilne modele finansiranja, uključujući veće i obavezno učešće jedinica lokalne samouprave u finansiranju ovih usluga. Nezaobilazan korak predstavlja i uvođenje stanovanja uz podršku i usluga tranzicije iz institucionalne u zajedničku brigu, što će doprinijeti deinstitutionalizaciji i većoj uključenosti korisnika u društvo. Ove mjere, usklađene sa najboljim međunarodnim praksama, ali i činjenicom da naš Zakon posebno štiti ranjive kategorije stanovnika mogu značajno unaprijediti sistem socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori i omogućiti svim građanima dostojanstven i samostalan život u najmanje restriktivnom okruženju.

Rizici i posljedice nedostatka usluga

Nedostatak usluga podrške za život u zajednici dovodi do ozbiljnih posljedica, kako za same korisnike, tako i za njihove porodice i širu zajednicu. Grupe koje su u riziku da budu ranjive ostaju izložene riziku od institucionalizacije, što dodatno povećava osjećaj izolacije i nesigurnosti, te donošenja odluka korisnika koja nije u skladu sa njihovim ličnim htjenjem. Starije osobe i osobe sa invaliditetom bez adekvatne podrške suočavaju se sa pogoršanjem zdravstvenog i mentalnog stanja. Nedostatak usluga opterećuje članove porodice, povećavajući rizik od siromaštva i narušavanja porodičnih odnosa. Zbog toga je potrebno jačati servise podrške porodici, posebno one inovativne, poput predaha za staratelje (predah roditeljstvo)³⁰, hraniteljstvo, psihosocijalna podrška. Na nivou sistema, ovo stvara dodatni pritisak na institucionalne kapacitete i značajne ekonomske troškove za državu.

Procjena broja potencijalnih korisnika usluga podrške za život u zajednici

Za sveobuhvatnije planiranje razvoja usluga podrške za život u zajednici, od ključne je važnosti procijeniti broj potencijalnih korisnika iz različitih ciljnih grupa koje su u riziku od institucionalizacije ili socijalne isključenosti. Na osnovu podataka MONSTAT-a³¹ i evidencija relevantnih institucija, procjenjuje se da bi između 8% i 10% ukupnog stanovništva Crne Gore moglo imati potrebu za nekom od usluga podrške za život u zajednici. Ova procjena obuhvata starije osobe koje žive same, osobe sa invaliditetom, djecu bez adekvatne porodične podrške, kao i druge grupe koje se suočavaju sa rizikom od socijalne isključenosti. Ovi podaci ukazuju na obavezu razvoja mreže dostupnih i kvalitetnih usluga.

³⁰ Privremeno zbrinjavanje djece radi rasterećenja porodica/staratelja

³¹ **UNDP i Zavod za statistiku Crne Gore (MONSTAT), Istraživanje o potrebama osoba sa invaliditetom za uslugama u zajednici** (oktobar 2024), gdje se navodi da i pored međunarodnih obaveza, "uprkos tome, u Crnoj Gori postoji značajan jaz ... i procjenjuje se da oko 8–10 % populacije ima potrebu za podrškom usluga u zajednici."

1. Mladi koji izlaze iz sistema alternativne brige (domska zaštita i hraniteljstvo)

Prema podacima Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu, godišnje između 10 i 15 mladih napušta sistem institucionalne ili porodične brige po punoljetstvu ³². Unapređenje kvaliteta života ove populacije je ključno — posebno za one koji napuštaju sistem socijalne i dječje zaštite.

Prema UNICEF-ovom izvještaju, mladi bez roditeljskog staranja suočavaju se sa nizom izazova pri prelazu u samostalni život: nedostatak stabilnog stambenog prostora, ekonomske neizvjesnosti, mentalno zdravlje i socijalna inkluzija ³³Takođe, demografska slika je izazovna — između 2011. i 2023. Crna Gora je izgubila oko 94 000 stanovnika, uz kontinuirani odlazak mladih. ³⁴Stoga, registracija i analiza pružalaca usluga — posebno onih sa važećom licencom — od izuzetnog su značaja za obezbjeđivanje podrške najugroženijim kategorijama, poput mladih bez roditeljskog staranja i lica sa invaliditetom.

2. Odrasle osobe sa invaliditetom bez pristupa podršci u zajednici

Prema popisu stanovništva 2023.godine koji je objavio MONSTAT u decembru 2024. godine zabilježeno je da 8.54% stanovništva prijavilo bar jednu teškoću ili ograničenje u obavljanju svakodnevnih aktivnosti (fizička, vidna, slušna itd). Od toga 5,36 % stanovništva posjeduje i zvaničnu odluku o statusu osobe sa invaliditetom izdato od relevantne institucije.³⁵

Specifične vrste invaliditeta su evidentirane na sledeći način:

³² Zavod za socijalnu i dječju zaštitu Crne Gore – Godišnji izvještaji (2022–2024)

³³https://domstarihmk.me/images/Dokumenti/Zakoni%20i%20pravilnici/Strategije/strategija-razvoja-sistema-socijalne-i-djecje-zastite-za-period-2025-2028-godine-s-akcionim-planom-za-2025%20%281%29.pdf?utm_source=chatgpt.com

³⁴https://www.cdtmn.org/wp-content/uploads/2025/03/Demografska-kriza-Da-li-Crna-Gora-planira-ili-improvizuje.pdf?utm_source=chatgpt.com

³⁵ Ovi podaci su najnoviji i službeni — dolaze iz **Popisa stanovništva Crne Gore 2023**, objavljenog u decembru 2024. MONSTAT nastavlja razvijanje e-registra osoba sa invaliditetom, ali trenutno ne postoji potpuni nacionalni registar u centralnom informacionom sistemu.

- **3,84 %** prijavilo probleme s kretanjem,
- **2,38 %** sa senzornim invaliditetom (vid/sluh),
- **2,09 %** sa psiho-socijalnim poteškoćama.

Mnoge od tih osoba nemaju pristup uslugama kao što su personalna asistencija, pomoć u kući ili dnevni boravci, što ih dodatno izlaže riziku od izolacije, zanemarivanja i institucionalizacije.³⁶ Ovi podaci ukazuju na potrebu za ravnomjernim raspoređivanjem resursa i razvijanjem mreže podrške u zajednici koja će biti dostupna svim osobama sa invaliditetom, nezavisno od mjesta stanovanja.

3. Starije osobe bez porodične podrške

Prema podacima Monstat-a, više od 30% domaćinstava sa osobama starijim od 65 godina su jednočlana domaćinstva, što ukazuje na visok stepen potrebe za uslugama pomoći u kući, gerontodomaćicama i socijalnom asistencijom³⁷. Istraživanja UNDP-a ukazuju da staračka domaćinstva imaju slabiji ekonomski položaj što dodatno povećava vjerovatnoću da osobe starije dobi ostaju bez porodične podrške. Na osnovu podataka poslednjeg popisa I UNDP studija jasno se uočava demografski trend i ekonomski rizik za ovu grupu stanovništva, što ukazuje na izraženu potrebu za razvojem usluga podrške za starije osobe bez porodične podrške.

4. Djeca i mladi sa smetnjama u razvoju

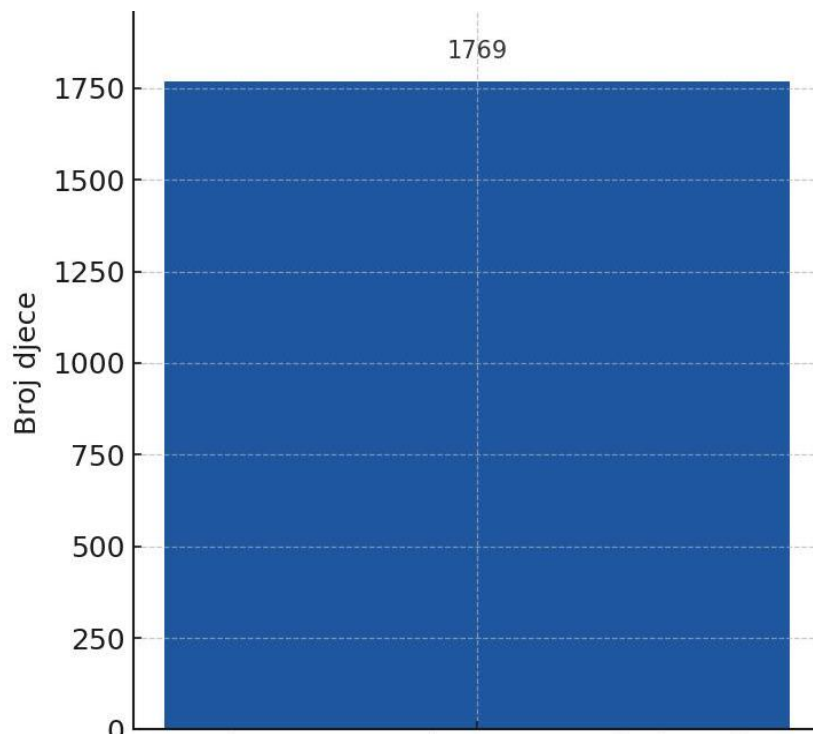
Na osnovu evidencija dnevnih centara i podataka iz sistema obrazovanja, broj djece sa smetnjama u razvoju je u porastu. Povećana je potreba za dnevnim boravcima, inkluzivnim servisima, logopedskim i defektološkim tretmanima³⁸.

³⁶ Savez udruženja OSI Crne Gore – **Izveštaj o dostupnosti servisa podrške za OSI**, 2023

³⁷ Monstat – Popis stanovništva i domaćinstava, 2011 i procjene za 2023

³⁸ Administrativne evidencije Ministarstva prosvjete, dnevnih centara i lokalnih izvještaja za 2025

U dijagramu ispod prikazan je broj djece sa smetnjama u razvoju koja su evidentirana u evidencijama dnevnih centara, lokalnih izvještaja i administrativnim podacima Ministarstva prosvjete za 2025.godinu.



Ukupan broj iznosi 1.769 djece, što ukazuje na znatnu potrebu za kontinuiranom i kvalitetnom podrškom ovoj kategoriji stanovništva. Takođe, ističe se važnost integrisanog pristupa pružanju usluga, koji podrazumijeva koordinaciju sistema socijalne i dječje zaštite, obrazovanja i zdravstva kako bi se osigurao jednak pristup kvalitetnim uslugama, i poboljšao kvalitet života djece sa smetnjama u razvoju.

VI PREPORUKA ZA UNAPREĐENJE SISTEMA USLUGA PODRŠKE ZA ŽIVOT U ZAJEDNICI

Rezultati sprovedene analize, uključujući i desk istraživanja jasno ukazuju na višestruke izazove sa kojima se suočava sistem usluga podrške za život u zajednici u Crnoj Gori. Iako postoji osnovni pravni okvir i određeni broj postojećih usluga, evidentna je fragmentisanost, neujednačena dostupnost, i nepostojanje usluga u najvećem broju opština, nedovoljna integracija i ograničeni kapaciteti koji značajno umanjuju efektivnost i kvalitet pružene podrške krajnjim korisnicima. Na osnovu prikupljenih podataka i identifikovanih problema, neophodno je usmjeriti reforme kroz niz strateških i koordinisanih preporuka usmjerenih ka svim relevantnim nivoima sistema – od zakonodavnih promjena, preko lokalnih politika, do unapređenja kapaciteta pružalaca usluga i uključivanja korisnika. Predlažu se sljedeće preporuke:

Preporuke na zakonodavnom nivou

Analiza postojećih zakonskih rješenja ukazuje da pravni okvir i dalje ne pruža dovoljno preciznih smjernica za usklađivanje usluga sa međunarodnim standardima i lokalnim potrebama. Iako su pojedini minimalni standardi definisani, za značajan broj usluga — naročito onih inovativnih i projektno razvijenih — još uvijek ne postoje ni standard kvaliteta, ni okvir za procjenu cijene koštanja. Usljed toga, nelicencirani pružaoci ostaju van formalnog sistema, iako mnogi od njih imaju značajno iskustvo i stručne kapacitete razvijene kroz projekte međunarodne podrške. Međutim, prelazak na formalni režim licenciranja često predstavlja izazov, jer zahtjevi koje propisuje zakon (npr. prostor, broj zaposlenih, finansijska stabilnost) prevazilaze realne mogućnosti mnogih organizacija.

Propisivanje obaveze vođenja i redovnog ažuriranja nacionalne baze podataka pružalaca usluga i njihovih kapaciteta kao osnovnog alata za strateško planiranje, raspoređivanje resursa i evaluaciju mreže usluga. Nacionalna baza trenutno obuhvata licencirane pružaoce, ali nedostaju podaci o broju korisnika, vrsti usluga koje se konkretno pružaju i njihovoj teritorijalnoj i funkcionalnoj pokrivenosti. Ovi podaci su ključni za efikasno strateško planiranje, raspoređivanje resursa i evaluaciju mreže usluga. Uspostaviti i lokalne registre nelicenciranih pružalaca usluga, posebno onih koji djeluju u oblasti podrške za život u zajednici (npr. pomoć u kući, dnevni boravci, savjetodavne usluge, personalna asistencija). Lokalnim samoupravama preporučuje se da, kroz saradnju sa centrima za socijalni rad i drugim institucijama, razviju vlastite evidencije pružalaca koji djeluju na njihovoj teritoriji, bez obzira na formalni status. Dugoročno, preporučuje se usklađivanje lokalnih i nacionalnih baza, što bi omogućilo bolju identifikaciju praznina u uslugama, planiranje razvoja i potencijalnu formalizaciju postojećih neformalnih kapaciteta.

Kroz zakonske olakšice, vremenski ograničene programe osnaživanja i prelazne modele licenciranja, omogućiti njihovu postepenu integraciju u sistem socijalne i dječje zaštite. Ovaj pristup je posebno važan za usluge koje su se razvijale projektno, ali nisu prešle u institucionalni okvir. Time se:

- povećava pristup uslugama u manjim i ruralnim sredinama,
- prepoznaje i koristi postojeća ekspertiza i iskustvo nevladinog sektora,
- umanjuje pritisak na ograničene državne resurse.

Uloga lokalnih samouprava u ovom procesu je ključna. Potrebno je definisati jasne benefite i podsticaje za opštine koje se aktivno uključe u:

- identifikaciju i podršku nelicenciranim pružaocima na svojoj teritoriji,
- budžetsko sufinansiranje prelaznih modela usluga,

- logističku i institucionalnu podršku u procesu licenciranja (prostor, kadrovi, oprema).

Regulisanje uloge i podrške lokalnim mrežama pružalaca usluga kroz pravni okvir, čime se omogućava formalna saradnja, razmjena informacija i resursa između različitih aktera u zajednici, te unapređuje koordinacija i integrisan pristup korisnicima.

Ove zakonodavne reforme moraju biti praćene aktivnim dijalogom sa svim relevantnim akterima, uključujući predstavnike civilnog društva, korisničke grupe i eksperte, kako bi bile usklađene sa realnim potrebama i kapacitetima na terenu.

Preporuke za jedinice lokalnih samouprava

Lokalne samouprave, kao najbliži nivo upravljanja zajednicama, imaju ključnu ulogu u implementaciji i održivosti ovih usluga. Ipak, istraživanja pokazuju značajne razlike u kapacitetima i resursima među opštinama, što rezultira neravnomjernom dostupnošću i kvalitetom usluga. Trenutno ne postoji legislativni ili automatski mehanizam koji bi vezivao obaveze lokalnih samouprava za finansiranje usluga sa stepenom njihove razvijenosti. Međutim, Ministarstvo ekonomskog razvoja u svojim strateškim dokumentima koristi **Indeks razvijenosti opština** — takozvani „**sintetički indeks**“ za period 2019–2021.³⁹ Po ovom indeksu se opštine svrstavaju u grupe - *znatno ispod, ispod, blizu i iznad prosjeka*. Primorskih i urbanih centara poput Budve, Tivta, Podgorice, Kotora i Herceg Novog – razvijenije su, iznad prosjeka (>100%). Sjeverne opštine (Petnjica, Plav, Gusinje, Rožaje) su značajno ispod (<50%) – Petnjica ima samo 28.3% razvijenosti.

³⁹ Indeks razvijenosti opština za period 2019–2021, Ministarstvo ekonomskog razvoja Crne Gore, objavljen 2022. godine. Dostupan na: <https://wapi.gov.me/download/4b0f63fd-e49d-4f0c-9f09-99426dc8d51b> (pristupljeno: jun 2025).

Ostatak sjevera je unutar 50–75%, a urbana područja centralne regije (“blizu prosjeka”) su u rasponu 75–100%. Iako se ovaj indeks koristi za raspodjelu sredstava iz Egalizacionog fonda, važeći Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti ne uvodi direktnu povezanost između indeksa razvijenosti i obaveza lokalnih samouprava za finansiranje usluga. Preporučuje se da se u budućim izmjenama zakona uvede takav mehanizam – kako bi se osigurala pravednija raspodjela odgovornosti i transparentno prilagođavanje obaveza realnim kapacitetima opština

U skladu sa tim, preporučuju se sljedeći koraci:

- **Značajno povećanje budžetske podrške za razvoj i održivost lokalnih servisa u zajednici,** posebno usmjerenih ka grupama koje su u riziku da budu ranjive i nerazvijenim područjima. Ovo treba biti dugoročni i planski proces, koji će omogućiti kontinuitet usluga i planiranje razvoja.
- **Osnivanje i aktivno jačanje lokalnih mreža pružalaca usluga,** koje će omogućiti bolju međusektorsku saradnju, koordinaciju intervencija i efikasnije korišćenje postojećih resursa. Mreže treba da budu inkluzivne i da okupljaju sve relevantne aktere – lokalnu upravu, nevladine organizacije, pružaoce usluga, ali i predstavnike korisnika.
- **Razvijanje kapaciteta lokalnih uprava za efikasno upravljanje i praćenje usluga,** uključujući jačanje službi za planiranje, monitoring i evaluaciju kvaliteta i dostupnosti usluga. Ova funkcija je neophodna za pravovremeno prepoznavanje potreba, identifikaciju praznina i donošenje adekvatnih odluka. Poseban značaj u ovom procesu imaju lokalni planovi razvoja usluga, ali i uloga **Zajednice opština Crne Gore (ZOCCG)**⁴⁰ u podršci lokalnim

⁴⁰ <https://uom.me> „Zajednica opštine Crne Gore predstavlja nacionalno udruženje svih crnogorskih opština i ima ključnu ulogu u podršci lokalnim samoupravama u razvoju politika i servisa. To nije institucija koja donosi odluke umjesto opština već zastupa njihove interese prema Vladi i drugim institucijama, pruža stručnu podršku u sprovođenju zakona, uključujući Zakon o lokalnoj samoupravi, Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti itd. Učestvuje u pripremi politika koje se tiču lokalne samouprave i pomažu razmjenu iskustava među opštinama. ZOCCG ima formalni status i propisana ovlašćenja, a sve crnogorske opštine su njene članice.“

samoupravama, kao i mjesnih zajednica koje neposredno poznaju potrebe građana na svom području.

- **Podrška inovativnim i participativnim modelima upravljanja**, gdje će korisnici i njihove porodice biti aktivno uključeni u proces planiranja i odlučivanja o uslugama, čime se osigurava veća relevantnost i efikasnost podrške.

Preporuke za licenciranje i podršku pružaocima usluga

S obzirom na značaj kvalitetnih i standardizovanih usluga, proces licenciranja predstavlja osnovu za sistemsku pouzdanost i sigurnost. Međutim, praksa pokazuje da postojeći pružaoci usluga, posebno manji i nelicencirani često nijesu u mogućnosti da prođu kroz ovaj process, ne zato što nemaju potrebnu ekspertizu u pružanju usluga, već i zbog nedostatka resursa i kapaciteta da ispune minimalne standarde propisane za licenciranje. Kako bi se ovaj problem prevazišao, potrebno je:

- **Intenzivirati aktivnosti podsticanja i podrške licenciranju pružalaca usluga kroz organizovanje edukativnih programa, mentorstva i tehničke pomoći.** Poseban akcenat staviti na male i nelicencirane pružaoce koji su prisutni u zajednici, ali nemaju dovoljno resursa za ispunjavanje formalnih zahtjeva.
- **Formalizovati i institucionalizovati programe osnaživanja nelicenciranih pružalaca**, uključujući radionice o relevantnim standardima, zakonodavstvu, upravljanju i administraciji. Na taj način omogućiti njihovu inkluziju i dugoročnu održivost unutar sistema.
- **Uvesti jasne i transparentne procedure za dobijanje i obnavljanje licence**, uz definisane rokove i kriterijume, čime će se povećati povjerenje u sistem i podstaći konkurentnost među pružaocima usluga.

- **Osigurati kontinuiranu podršku licenciranim pružiocima kroz sistem finansijske i stručne pomoći**, kako bi se osigurala stabilnost usluga i podstakao razvoj inovativnih pristupa i modela.

Razvoj kapaciteta i kvalitet usluga

Povećanje kapaciteta i unapređenje kvaliteta usluga su ključni za postizanje inkluzivnog i efikasnog sistema podrške. Analiza stanja ukazuje na nedostatke u obučenosti stručnog kadra, ograničene supervizorske mehanizme i neadekvatnu sistemsku podršku za kontinuirano usavršavanje. Na osnovu toga, preporučuje se:

- **Organizovanje redovnih i ciljano usmjerenih edukacija, treninga i radionica za stručni kadar i volontere**, prilagođenih specifičnim potrebama korisničkih grupa (djeca sa smetnjama, starije osobe, OSI, migranti itd.). Fokus treba biti na praktičnim vještinama, komunikaciji i savremenim metodama rada.
- **Podsticanje korišćenja novih tehnologija i inovativnih pristupa u pružanju usluga**, posebno u segmentima udaljenih i ruralnih područja, gdje je pristup uslugama ograničen.
- **Razvoj i implementacija lokalnih i nacionalnih standarda kvaliteta usluga**, koji će biti fleksibilni ali obavezni, uz sistematsku evaluaciju njihovog sprovođenja i prilagođavanje u skladu sa povratnim informacijama.

Uključivanje korisnika u procese planiranja i praćenja

Iskustva korisnika i njihovo aktivno uključivanje predstavljaju nezaobilazni elemenat savremenih sistema socijalne i dječje zaštite. Istraživanja pokazuju da je u Crnoj Gori participacija korisnika često simbolična ili deklarativna što utiče na relevantnost i kvalitet usluga. Stoga se preporučuje:

- **Usvajanje i institucionalizacija participativnih modela u planiranju, implementaciji i evaluaciji usluga**, gdje će glas korisnika, njihovih porodica i zajednice biti ravnopravno zastupljen i uvažavan. Posebno je važno naglasiti da jedinice lokalne samouprave uzmu u obzir ove participativne procese prilikom planiranja usluga koje finansiraju, osiguravajući njihovu održivost i licenciranje, jer se time direktno odgovara na iskazane potrebe građana njihove zajednice.
- **Organizovanje redovnih konsultacija, fokus grupa i anketa među korisnicima usluga**, kako bi se detaljno mapirale njihove potrebe, zadovoljstvo uslugama i prepreke u pristupu.
- **Podrška osnivanju i radu samostalnih i udruženih inicijativa korisnika**, koje mogu djelovati kao partneri u dijalogu sa vlastima i pružaocima usluga, a istovremeno i kao zagovaračke grupe.
- **Razvijanje efikasnih mehanizama za prigovore i povratne informacije**, koji će omogućiti pravovremeno reagovanje sistema na probleme i unapređenje usluga u skladu sa stvarnim potrebama korisnika.

Ove preporuke, utemeljene na rezultatima analize stanja i sprovedenih istraživanja, predstavljaju smjernice za razvoj sistemskog, koordinisanog i održivog sistema podrške za život u zajednici u Crnoj Gori. Njihova implementacija zahtijeva saradnju i posvećenost svih nivoa vlasti, pružalaca usluga i korisnika, uz kontinuirani monitoring i prilagođavanje pristupa.

Iako preporuke iz ove analize nude smjernice za unapređenje sistema podrške za život u zajednici, njihova realizacija može biti uslovljena brojnim **rizicima i izazovima**. U nastavku se izdvajaju tri ključne dimenzije koje mogu uticati na održivost i efikasnost implementacije:

Finansijski izazovi

Većina preporuka zahtijeva dodatna ulaganja, kako za razvoj novih usluga, tako i za unapređenje postojećih. Rizik se ogleda u ograničenim budžetskim kapacitetima lokalnih samouprava i nedovoljnoj diversifikaciji izvora finansiranja, što može usporiti ili ograničiti sprovođenje mjera.

Kadrovski izazovi

Nedostatak stručnog i kvalifikovanog kadra predstavlja jedan od najvećih izazova u oblasti socijalne i dječje zaštite. U pojedinim opštinama prisutan je deficit profila koji su ključni za realizaciju preporuka – poput personalnih asistenata, socijalnih radnika, defektologa i psihologa – što može ograničiti domet i kvalitet usluga.

Politički i institucionalni izazovi

Implementacija preporuka zavisi i od političke volje, kao i od institucionalne koordinacije između različitih nivoa vlasti. Potencijalni rizik predstavlja nedovoljna međuresorna saradnja i česte izmjene strateških prioriteta kako na nacionalnom tako i na lokalnom nivou. Uz to, prisutna je i neusklađenost planiranja između sektora, što može dovesti do dupliranja aktivnosti, rasipanje kadrovskih, a i finansijskih resursa. Ono što je neophodno jeste integrisani pristup, uz bolju razmjenu informacija, kao i veća transparentnost kako bi se osiguralo efikasno korišćenje postojećih kapaciteta i unaprijedila dostupnost usluga.

Ove izazove je važno prepoznati i proaktivno adresirati kroz planiranje, međusektorsku saradnju i stabilno finansiranje, kako bi se osigurao održiv razvoj servisa za život u zajednici.

VII ZAKLJUČAK

Usluge podrške za život u zajednici predstavljaju ključni element savremene, inkluzivne i humanocentrične politike socijalne i dječje zaštite. Analiza postojećeg sistema u Crnoj Gori pokazuje da su svi osnovni tipovi usluga predviđeni zakonskim okvirom prisutni, ali da je njihov razvoj još uvijek fragmentisan, neujednačen i nedovoljno sistemski integrisan.

Iako se u posljednjih deset godina bilježe pozitivni pomaci kroz razvoj dnevnih boravaka, programa pomoći u kući i različitih savjetodavnih usluga, strukture i dostupnost tih servisa i dalje ne zadovoljava stvarne potrebe grupa koje su u riziku da budu ranjive. Ono što posebno zabrinjava jeste činjenica da i pored zakonskog priznanja prava korisnika na ove usluge, korisnici u lokalnim zajednicama gdje takve usluge nijesu razvijene, ne mogu ostvariti benefit od svojih prava. Ova situacija predstavlja značajan izazov kako za same korisnike, tako i za Centre za socijalni rad koji nemaju mogućnost upućivanja na odgovarajuće servise u svojoj sredini.

U nastavku je prikazana tabela koja sumira prisustvo i/ili nedostatak ključnih usluga podrške za život u zajednici u analiziranim opštinama. Tabela služi kao vizuelni pregled teritorijalnih razlika i identifikovanih praznina, a njeni nalazi direktno potvrđuju ključne nalaze i preporuke iz ove analize.

Opština	Person- alna asistencija	Stano- vanje uz po- dršku	Dnevni bo- ravak	Svrat- ište	Pomoć u kući	Tumačenje na znakovni jezik
Herceg Novi	X	X	√	X	√	X
Kotor	X	X	√	X	√	X
Tivat	X	X	√	X	√	X
Budva	X	X	√	X	√	X
Bar	X	X	√	X	√	X
Ulcinj	X	X	√	X	X	X

Podgorica	✓	X	✓	✓	✓	X
Cetinje	X	X	✓	X	✓	X
Nikšić	✓	X	✓	X	✓	X
Danilov-grad	X	X	✓	X	✓	X
Plužine	X	X	✓	X	✓	X
Šavnik	X	X	✓	X	✓	X
Bijelo Polje	✓	X	✓	X	✓	X
Berane	X	X	✓	X	✓	X
Mojkovac	X	X	✓	X	✓	X
Kolašin	X	X	X	X	✓	X
Andrijevica	X	X	X	X	✓	X
Petnjica	X	X	X	X	✓	X
Plav	X	X	✓	X	✓	X
Gusinje	X	X	X	X	X	X
Rožaje	✓	X	✓	X	✓	X
Pljevlja	X	X	✓	X	✓	X
Žabljak	X	X	X	X	✓	X

Napomena: U Podgorici „Svratište” je označeno kao ✓ jer Juventas od marta 2022. godine posjeduje licencu za ovu uslugu. Međutim, usluga nije operativna jer ne postoji još uvijek definisana cijena usluge.

Prikazani podaci nedvosmisleno ukazuju na neravnomjeran razvoj usluga podrške za život u zajednici, kako u pogledu teritorijalne pokrivenosti, tako i u pogledu vrste dostupnih usluga. Ovo dodatno potvrđuje potrebu za sistemskim planiranjem, standardizacijom i ravnomjernijom raspodjelom usluga na lokalnom nivou, što je i jedan od centralnih zaključaka ove analize. Licencirani i nelicencirani pružaoci usluga zajedno čine raznovrsnu mrežu usluga. Dok licencirani servisi nude formalnu i standardizovanu uslugu, veliki broj nelicenciranih pružalaca, naročito iz nevladinog sektora, popunjava kritične praznine u zajednicama, često bez institucionalne podrške i pravne sigurnosti. Ovaj paralelni sistem ukazuje na postojanje značajnog potencijala koji bi

trebalo integrisati kroz fleksibilne i podsticajne mehanizme licenciranja, obuka i međusektorske koordinacije.

Rezultati sprovedenih istraživanja potvrđuju da većina postojećih servisa ima kontinuitet u radu (preko 90% postoji duže od četiri godine). Međutim, istovremeno su uočeni brojni izazovi: ograničeni kapaciteti, regionalna neravnomjernost, nedovoljna finansijska stabilnost i nedostatak obučenog kadra. U pogledu institucionalnog okvira, zakonodavni sistem prepoznaje potrebu za razvojem usluga u zajednici, ali njihova primjena zavisi od finansijskih konstrukcija i planiranja, budžeta JLS. Pored formalnog usklađivanja sa zakonima i standardima, neophodno je jačanje kapaciteta lokalnih samouprava, uvođenje održivih mehanizama finansiranja i razvijanje lokalnih mreža pružalaca usluga koje bi obezbijedile kontinuiranu i koordinisanu podršku korisnicima.

Uočeno je da postoji prostor za unapređenje u oblasti:

- sistematizacije i institucionalnog priznavanja nelicenciranih pružalaca usluga,
- kreiranja lokalnih politika utemeljenih na potrebama zajednica, uz prethodnu analizu stvarnih potreba koje uključuju broj i strukturu stanovništva, demografske trendove, broj korisnika prava i usluga, kao i nivo uključenosti korisnika i pružalaca u procesima planiranja i donošenja odluka.
- jačanja uloge korisnika u procesima planiranja, evaluacije i nadzora nad kvalitetom usluga,
- razvoja specijalizovanih i personalizovanih servisa, naročito u manje razvijenim sredinama.

Na kraju, cilj mora biti izgradnja funkcionalnog, dostupnog i pravednog sistema socijalnih usluga u zajednici, koji neće zavisiti isključivo od donatorskih sredstava i kratkoročnih projekata, već će biti oslonjen na stabilne javne politike, multisektorsku saradnju i stvarnu participaciju korisnika. Samo na taj način moguće je osigurati kvalitetan život, jednak pristup i dostojanstvenu podršku za sve građane, bez obzira na njihovu socijalnu, zdravstvenu ili geografsku poziciju.

REFERENCE

1. United Nations Development Programme (UNDP). Agenda 2030 i ciljevi održivog razvoja – SDG 1 (Iskorjenjivanje siromaštva), SDG 3 (Zdravlje i blagostanje), SDG 4 (Kvalitetno obrazovanje), SDG 10 (Smanjenje nejednakosti) i SDG 16 (Mir, pravda i snažne institucije), 2015.
2. Centar za demokratsku tranziciju (CDT). Demografska kriza – Da li Crna Gora planira ili improvizuje? Podgorica, 2025.
3. Centar za razvoj nevladinih organizacija (CRNVO). Interna evidencija o nelicenciranim nevladinim organizacijama koje pružaju usluge socijalne podrške, Podgorica, 2024.
4. Council of Europe. Recommendation CM/Rec (2010)2 of the Committee of Ministers to member states on deinstitutionalisation and community living of children with disabilities, Strasbourg, 2010.
5. European Commission – EC Platform for Investing in Children (EPIC). European Quality Framework for Social Services, Brussels, 2010.
6. Institut Alternativa. Evaluacija sistema socijalne zaštite u Crnoj Gori, Podgorica, 2019.
7. MONSTAT – Zavod za statistiku Crne Gore. Popis stanovništva, domaćinstava i stanova, 2011 i 2023.
8. Ministarstvo prosvjete Crne Gore i lokalni dnevni centri. Interni izvještaji i baze podataka o uslugama za djecu sa smetnjama u razvoju, 2022–2024.
9. Open Society Institute (OSI) & UNDP. Mapping Existing Community-Based Services for Persons with Disabilities in Montenegro, New York / Podgorica, 2018.
10. Regional Cooperation Council. Mapping of Social Services in the Western Balkans: Towards a Regional Framework, Sarajevo, 2021.
11. Ministarstvo rada i socijalnog staranja Crne Gore. Strategija deinstitutionalizacije i razvoja usluga socijalne i dječje zaštite u zajednici 2018–2022, Podgorica, 2018.
12. Savez udruženja osoba sa invaliditetom Crne Gore (SUOSI). Izvještaj o dostupnosti servisa podrške za osobe sa invaliditetom, Podgorica, 2023.
13. Ujedinjene nacije. Konvencija o pravima djeteta (CRC), čl. 18 i 23, New York, 1989.
14. Ujedinjene nacije. Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom (UN CRPD), član 19 – Pravo na samostalan život i uključenost u zajednicu, New York, 2006.
15. United Nations Development Programme (UNDP). Analiza potreba i dostupnosti usluga na lokalnom nivou u Crnoj Gori, Podgorica, 2020.

- 16.** UNICEF Crna Gora & Ministarstvo rada i socijalnog staranja. Analiza stanja usluga socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori, Podgorica, 2021.
- 17.** UNICEF Crna Gora. Djeca izložena rizicima u Crnoj Gori: Analiza ranjivosti i preporuke za intervencije, Podgorica, 2021.
- 18.** World Health Organization (WHO). World Report on Disability, Geneva, 2011.
- 19.** Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti Crne Gore, „Službeni list Crne Gore“, br. 27/13, 1/15, 42/15, 50/17, 64/20.
- 20.** Zavod za socijalnu i dječju zaštitu Crne Gore. Godišnji izvještaji o radu za 2022, 2023. i 2024. godinu, Podgorica.

ANEKS I

Ovaj upitnik je korišćen kao instrument za prikupljanje podataka u svrhu izrade Analize dostupnosti, kvaliteta i održivosti usluga podrške za život u zajednici. Sadržaj upitnika prilaže se kao Aneks 1 ovom dokumentu.

UPITNIK ZA PRUŽAOCE USLUGA

I. OSNOVNI PODACI O INSTITUCIJI/ORGANIZACIJI

Naziv institucije/organizacije: _____

Vrsta institucije/organizacije:

- Javni sektor (Centar za socijalni rad, Zavod za zapošljavanje itd.)
- Nevladina organizacija
- Privatni pružalac usluga

Drugo (navesti): _____

Opština u kojoj djelujete: _____

Koliko dugo pružate usluge socijalne zaštite?

- Manje od godinu dana
- 1-3 godine
- 3-5 godina
- Više od 5 godina

II. VRSTE USLUGA

Koje usluge trenutno pružate? (Moguće je označiti više odgovora) (Moguć višestruki izbor)

- Dnevni boravak
- Stanovanje uz podršku
- Pomoć u kući
- Svrtište
- Personalna asistencija

- Tumačenje i prevođenje na znakovni jezik
- Volonterski servis
- Transport za korisnike usluga
- Drugo (navesti): _____

Koje ciljne grupe su korisnici vaših usluga? (Moguće je označiti više odgovora) (Moguć višestruki izbor)

- Djeca bez roditeljskog staranja
- Djeca sa problemima u ponašanju
- Mladi u riziku
- Osobe sa invaliditetom
- Osobe sa mentalnim smetnjama
- Stare osobe
- Žene žrtve nasilja
- Porodice u riziku
- Beskućnici
- Zavisnici od psihoaktivnih supstanci
- Migranti/izbjeglice
- Drugo (navesti): _____

III. DOSTUPNOST I KAPACITET USLUGA

Koliko korisnika godišnje koristi vaše usluge?

- Manje od 50
- 50-100
- 100-200
- Više od 200

Koji su ključni izazovi sa kojima se suočavate u pružanju usluga? (Moguće je označiti više odgovora) (Moguć višestruki izbor)

- Nedostatak finansijskih sredstava
- Nedostatak stručnog kadra
- Ograničeni kapaciteti (prostorni, infrastrukturni)
- Niska informisanost korisnika o dostupnim uslugama
- Administrativne i zakonske prepreke
- Drugo (navesti): _____

Da li postoje liste čekanja za vaše usluge?

- Da, uvijek
- Povremeno
- Ne

U kojoj mjeri su usluge dostupne korisnicima u udaljenim/ruralnim područjima?

- Potpuno dostupne
- Djelimično dostupne
- Nedostupne

IV. KVALITET I ODRŽIVOST USLUGA

Kako procjenjujete kvalitet usluga koje pružate?

- Veoma visok
- Zadovoljavajući
- Nedovoljan
- Loš

Da li su usluge koje pružate finansijski održive na duži rok?

- Da, imamo stabilne izvore finansiranja
- Djelimično, zavisimo od projekata i donacija
- Ne, usluge su finansijski nesigurne

Koji su izvori finansiranja vaših usluga? (Moguće je označiti više odgovora) (Moguć višestruki izbor)

- Budžet lokalne samouprave
- Državni budžet
- Donacije međunarodnih organizacija
- Privatni sektor/sponzori
- Vlastiti prihodi
- Drugo (navesti): _____

V. STRUČNI KADAR U PRUŽANJU SOCIJALNIH USLUGA

Koliko ukupno imate zaposlenih u vašoj organizaciji/instituciji?

- 1-5

- 6-10
- 11-20
- Više od 20

Koliko stručnih radnika trenutno direktno radi sa korisnicima? (Stručni radnici su lica sa završenim relevantnim fakultetom - socijalni radnici, psiholozi, defektolozi, pedagozi itd.)

Broj: _____

Koliko imate stručnih saradnika? (Stručni saradnici mogu biti eksterni eksperti, savjetnici ili drugi stručnjaci koji povremeno učestvuju u radu sa korisnicima)

Broj: _____

Koliko imate saradnika (npr. geronto-domaćice, personalni asistenti, volonteri, administrativno osoblje uključeno u rad sa korisnicima)?

Broj: _____

Koliko vaših stručnih radnika ima licencu za rad u oblasti socijalne zaštite?

- Svi
- Većina
- Manje od polovine
- Niko

Da li imate potrebu za dodatnim stručnim kadrom?

- Da
- Ne

Ako da, koji profil stručnjaka vam je najpotrebniji? (Moguće je označiti više odgovora) (Moguć višestruki izbor)

- Socijalni radnici
- Psiholozi
- Defektolozi
- Pedagozi
- Pravnici
- Medicinsko osoblje (npr. terapeuti, medicinske sestre)
- Personalni asistenti

- Geronto-domaćice
- Drugo (navesti): _____

Koji su najveći izazovi u vezi sa zapošljavanjem i zadržavanjem stručnog kadra? (Moguće je označiti više odgovora) (Moguć višestruki izbor)

- Nedovoljna finansijska sredstva za plate
- Odlazak stručnog kadra u druge sektore ili inostranstvo
- Nedostatak adekvatno obrazovanog kadra na tržištu rada
- Veliko radno opterećenje i stres na poslu
- Drugo (navesti): _____

Da li vaši zaposleni imaju mogućnost kontinuirane edukacije i stručnog usavršavanja?

- Da, redovno se organizuju obuke
- Povremeno, ali nedovoljno
- Ne, nema organizovanih obuka

Koje oblasti stručnog usavršavanja bi bile najkorisnije za vaš tim? (Moguć višestruki izbor)

- Rad sa djecom i mladima u riziku
- Rad sa osobama sa invaliditetom
- Psihološka podrška i krizne intervencije
- Pravni aspekti socijalne zaštite
- Upravljanje socijalnim uslugama i projektnim aktivnostima
- Drugo (navesti): _____

VI. PROCJENA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

- Da li redovno pratite zadovoljstvo korisnika uslugama koje pružate?
- Da
- Djelimično
- Ne

Na koji način prikupljate informacije o zadovoljstvu korisnika?
(Moguće je odabrati više odgovora) (Moguć višestruki izbor)

- Anketama / upitnicima
- Individualnim razgovorima
- Fokus grupama
- Sugestijama i žalbama korisnika

- Ne pratimo sistematski
- Drugo (navesti šta): _____

Prema Vašoj procjeni, koliko su korisnici zadovoljni uslugama podrške za život u zajednici koje pružate?

- Veoma nezadovoljni
- Djelimično nezadovoljni
- Uglavnom zadovoljni
- Veoma zadovoljni
- Ne znam / Nismo mjerili

Koji aspekti usluga izazivaju najviše zadovoljstva kod korisnika (shodno Vašoj procjeni)?
(Otvoreno pitanje)

Koji su najčešći prigovori ili sugestije koje dobijate od korisnika?
(Otvoreno pitanje)

Da li ste u prethodnih godinu dana mijenjali ili unapređivali usluge na osnovu povratnih informacija korisnika?

- Da
- Djelimično
- Ne

Na skali od 1 do 5, koliko smatrate da vaše usluge doprinose većem uključivanju korisnika u život zajednice?
(1 – nimalo, 5 – izuzetno mnogo)

Koje konkretne aktivnosti sprovodite u cilju jačanja kvaliteta usluga i povećanja zadovoljstva korisnika?
(Otvoreno pitanje)

VII. PREPORUKE I POTREBE ZA DALJI RAZVOJ USLUGA

Koje dodatne usluge smatrate potrebnim za poboljšanje socijalne zaštite u vašoj opštini?

Koje bi promjene u zakonodavstvu i finansiranju mogle poboljšati dostupnost i kvalitet usluga?

Instrukcije za ispunjavanje:

Upitnik je anoniman, a podaci će biti korišćeni isključivo u svrhu istraživanja.

Molimo vas da označite sve odgovore koji su relevantni za vašu instituciju/organizaciju.

ANEKS II

Ovaj upitnik bio je posebno namijenjen centrima za socijalni rad, radi prikupljanja njihovih stavova i informacija o dostupnosti usluga podrške za život u zajednici.

UPITNIK ZA CENTRE ZA SOCIJALNI RAD

1. Koje usluge podrške za život u zajednici su dostupne korisnicima u vašoj Opštini, i ko ih najčešće pruža (javne ustanove, NVO, privatni sektor)?

2. Na osnovu vašeg dosadašnjeg rada, kako ocjenjujete zadovoljstvo korisnika uslugama podrške za život u zajednici na vašem području?

☐ ***Veoma nezadovoljni***

☐ ***Djelimično nezadovoljni***

☐ ***Uglavnom zadovoljni***

☐ ***Nijesmo sprovodili procjenu***

3. Da li smatrate da postoji potreba za dodatnim uslugama podrške za život u zajednici koje trenutno nijesu dostupne korisnicima? Ako da, koje bi to usluge bile?