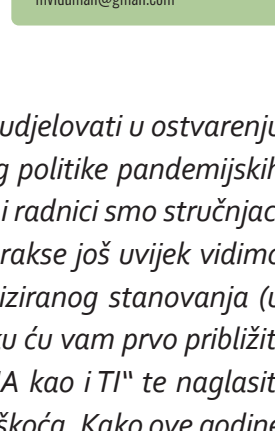


Izvor: leah hetteberg/Unsplash

Iz prakse socijalnih profesija

Prikaz djelovanja ustanove

Inkluzija za vrijeme pandemije: Izazovi zastupništva u diskrepanciji



Maja Viduman

Centar za pružanje usluga u zajednici Osijek – „JA kao i TI“
Martina Divalta 2, 31 000 Osijek
mviduman@gmail.com

Biti zastupnik osoba sa psihosocijalnim poteškoćama i ostvarivati ciljeve svoga posla, sudjelovati u ostvarenju osobnih planova ljudi za koje radim u vrijeme ograničenja sustava socijalne skrbi zbog politike pandemijskih uvjeta vrlo je izazovno. Znate onu uzrečicu korak naprijed pa dva natrag. No mi socijalni radnici smo stručnjaci za rad u teškim uvjetima pa smo i ove prihvatili kao dodatni izazov i priliku. Kako iz prakse još uvijek vidimo da ni ljudi iz sustava, a kamoli oni iz drugih sustava nisu upoznati s uslugom organiziranog stanovanja (u nastavku teksta OS) i mogućnostima ljudi sa psihosocijalnim teškoćama, u ovom članku ću vam prvo približiti samo uslugu, upoznati vas s radom Centra za pružanje usluga u zajednici Osijek – „JA kao i TI“ te naglasiti mogućnosti/sposobnosti naših ljudi jer ih vrlo često vidimo samo kroz prizmu njihovih teškoća. Kako ove godine punimo 10 godina pružanja usluge, sada već imamo dovoljno materijala za evaluaciju i dovoljno iskustva koje vam želimo prenijeti.

Centar za pružanje usluga u zajednici Osijek – „JA kao i TI“

Prvi zapisi o osnivanju ustanove na adresi Martina Divalta 2 sežu do davne 1749. godine. Ustanova je u povijesti mijenjala nazive, ali joj je uvijek primarna djelatnost bila skrb o bolesnima i nemoćnima. Osamdesetih godina prošlog stoljeća smještajni se kapacitet tadašnjeg Doma za psihički bolesne odrasle osobe Osijek povećao, ali na drugoj lokaciji, u Čepinu, otvorena je dislocirana jedinica. Osim o povećanju smještajnih kapaciteta, razmišljalo se i o prilagodavanju usluga korisniku. Tako je 1982. godine osnovana Služba za pomoć i njegu u kući kao prva izvaninstitucijska usluga Centra koja je prilagodena potrebama korisnika u obliku vrste, sadržaja, opsega i vremena pružanja usluga. To je bio i početak transformacije ustanove.

Drugi val transformacije dogodio se 2009. g. u obliku *master* plana transformacije ustanove i sanjanka o deinstitutionalizaciji. Ona sama je došla kao odgovor na pitanje o kvaliteti usluge koju pružamo korisnicima, mogućnosti oporavka u takvim uvjetima i zaštite njihovih ljudskih prava – prava na samoodređenje, na individualnost, na uključivanje u zajednicu, na dom... (Zakon za osobe s duševnim smetnjama, 2014).

Sukladno Statutu iz ožujka 2015. godine, kao pravni sljednik Doma za psihički bolesne odrasle osobe, nastaje Centar za pružanje usluga u zajednici Osijek – „JA kao i TI“. Osnivač Centra je Republika Hrvatska, a za prava i obveze osnivača nadležno je Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike. Ustanova djeluje u Osijeku na adresi Martina Divalta 2, gdje je i sjedište ustanove, dok je nekadašnja dislocirana jedinica u Čepinu na adresi Kralja Zvonimira 214 svečano zatvorena u prosincu 2014. godine.

Za pružanje usluge organiziranog stanovanja uz podršku, ustanova se od 2012. godine, na temelju ugovora o najmu, koristila dvjema obiteljskim kućama na području grada Osijeka i tu je pružala uslugu za prvih 10 korisnika. Od 2013. godine do danas, sukladno Strateškom planu deinstitutionalizacije i transformacije Doma za psihički bolesne odrasle osobe Osijek, širenjem usluge organiziranog stanovanja, ustanova upotrebljava 33 stambene jedinice, na temelju ustupanja na korištenje od strane Centra za socijalnu skrb Osijek i Državnog ureda za upravljanje državnom imovinom i ugovora o kupoprodaji te pruža uslugu OS za 102 korisnika.

Tablica 1. Kretanje broja korisnika Doma za psihički bolesne odrasle osobe Osijek, koji je u procesu deinstitutionalizacije transformiran u Centar za pružanje usluga u zajednici Osijek – „JA kao i TI“

Socijalna usluga/ godina	Dugotrajni smještaj – Osijek	Dugotrajni smještaj – Čepin	Dugotrajni smještaj – ukupno	Organizirano stanovanje	Pomoć u kući
2009.	101			/	155
2010.	88	96	184	/	168
2011.	83	94	175	/	109
2012.	75	89	164	10	99
2013.	64	76	140	20	94
2014.	72	/	72	59	98
2015.	37	/	37	87	110
2016.	26	/	26	84	109
2017.	30	/	30	74	79
2021.	36	/	36	100	28

Individualni plan deinstitutionalizacije i transformacije Doma za psihički bolesne odrasle osobe Osijek, 2017., Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku

Socijalna usluga organiziranog stanovanja uz podršku

Sedamdesetih godina prošlog stoljeća u skandinavskim zemljama razvijen je **koncept normalizacije**. On sam odražava nekoliko principa:

- Osobe s teškoćama moraju imati živote slične osobama bez teškoća. Temelji se na **konceptu jednakosti**.
- Osobe s teškoćama moraju imati mogućnost vođenja dobrog života povezanog s osobnom situacijom. Princip se temelji na **konceptu kvalitete života**.
- Osobe s teškoćama moraju biti vrednovane i imati ista prava kao i osobe bez teškoća. Princip se temelji na **konceptu ljudskih prava**.

Paralelno s konceptom normalizacije pojavljuje se **koncept integracije** čiji je najvažniji aspekt socijalna integracija. Ona podrazumijeva njihovo uključivanje u zajednicu, razvijanje obiteljskog i društvenog života, omogućavanje dodatne napore stručne ili druge osobe, u stanu ili izvan stana, osiguravajući osnovne životne potrebe te socijalne, radne, kulturne, obrazovne, rekreacijske i druge potrebe.” (Zakon o socijalnoj skrbi, 2022)

- Sama usluga organiziranog stanovanja definirana je ZSS-om: “Organizirano stanovanje je socijalna usluga kojom se jednoj ili više osoba tijekom 24 h dnevno u organiziranu stalu ili povremenu pomoć stručne ili druge osobe, u stanu ili izvan stana, osiguravajući osnovne životne potrebe te socijalne, radne, kulturne, obrazovne, rekreacijske i druge potrebe.” (Zakon o socijalnoj skrbi, 2022)

Djelatnost Centra je pružanje sljedećih socijalnih usluga:

- usluge organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku
- usluge organiziranog stanovanja uz svakodnevnu intenzivnu podršku
- usluge organiziranog stanovanja uz svakodnevnu kratkotrajnu podršku
- usluge organiziranog stanovanja uz povremenu podršku
- usluge pomoći u kući
- usluge trajnog smještaja
- usluge savjetovanja i pomaganja
- usluge psihosocijalne podrške u obitelji
- usluge psihosocijalne podrške kod pružatelja usluga.

(Pravilnik o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta Centra za pružanje usluga u zajednici Osijek „JA kao i TI“, 2016)

Uz Ministarstvo, koje je dalo konture i osnovne tehničke uvjete, smjernice za rad, bilo je potrebno učiniti još puno toga da bi se usluga mogla početi pružati. Tu je bio prostor koji je zahtijevao proaktivnost i dodatne napore stručne ili druge osobe. Osmišljajući samo puno projekata i javljajući se na mnoge natječaje kako bismo stvorili sve potrebne uvjete za pokretanje nove socijalne usluge. Projekti koji su odobreni i provedeni su: „Povratak u život“, „Samozastupanje i pristupačno stanovanje“, „Novi život“, „Most u zajednicu“, „Postani svoj“, „Moj kvadrat u zajednici“, „Uspostava mobilnih timova za pružanje *peer* podrške u zajednici za osobe sa psihosocijalnim teškoćama“. Područja koja su financirana kroz navedene projekte su troškovi najma, kupovine nekretnine, opremanje stanova, sufinanciranje režija, edukacija radnika, plaće korisnicima za radne aktivnosti, edukacija korisnika, psihosocijalna podrška i rehabilitacija te senzibilizacija javnosti.

Tablica 2. Broj smještenih korisnika prema lokaciji, smještajnom kapacitetu i razini podrške

Lokacija	Smještajni kapacitet	Razina podrške
Vukovarska 1	2/2	Svakodnevna kratkotrajna
Vukovarska 2	4/4	Svakodnevna intenzivna
Vukovarska 3	2/2	Svakodnevna kratkotrajna
Sjenjak 1	2/2	Povremena
Park kraljice Kosače	8/8	Sveobuhvatna
Vijenac Murse 1	2/2	Svakodnevna kratkotrajna
Vijenac Murse 2	5/5	Svakodnevna intenzivna
Stanka Vraza	2/2	Povremena
Krapinsko naselje 1	2/2	Svakodnevna kratkotrajna
Krapinsko naselje 2	4/5	Svakodnevna intenzivna
Gundulićeva 1	2/2	Svakodnevna intenzivna
Gundulićeva 2	5/5	Svakodnevna intenzivna
Jadranska 1	3/3	Svakodnevna intenzivna
Jadranska 2	3/3	Svakodnevna kratkotrajna
Strossmayerova 1	3/3	Svakodnevna intenzivna
Pejačevićeva 1	3/3	Svakodnevna intenzivna
Dravska 1	4/4	Svakodnevna intenzivna
Hrvatske Republike	2/2	Povremena
Vijenac P. Gore	2/2	Svakodnevna kratkotrajna
Trg A. Starčevića	5/5	Povremena
Trpanjska 1	2/2	Svakodnevna kratkotrajna
Trpanjska 2	2/2	Svakodnevna kratkotrajna
Rovinjska	4/4	Svakodnevna intenzivna
Velaluška 1	2/2	Svakodnevna intenzivna
Velaluška 2	3/3	Svakodnevna intenzivna
Opatijska 1	4/4	Svakodnevna intenzivna
Opatijska 2	4/4	Svakodnevna intenzivna
Medulinska 1	4/4	Svakodnevna intenzivna
Medulinska 2	3/3	Svakodnevna kratkotrajna
Umaška	4/4	Svakodnevna intenzivna
Baranjska	4/4	Svakodnevna intenzivna
Širokobriješka	5/5	Sveobuhvatna
Čepin	5/5	Sveobuhvatna

Kod formiranja njih stambenih jedinica po pristiglim zahtjevima koji su prošli Komisiju za prijem i otpust, isčitavamo socijalne anamneze i doktorske zapise te pokušavamo na temelju interesa koje uspijemo isčitati iz zahtjeva, razine samostalnosti, godišta, zdravstvenog stanja, pronaci ljudi koji bi mogli zajedno funkcionirati. Uglavnom pazimo na to da prilikom dolaska novih ljudi organiziramo intenzivnu podršku dok ne vidimo koja je stvarna razina njihove samostalnosti. U razdoblju adaptacije, upoznajemo korisnika i procjenjujemo njegove sposobnosti. Zajedno planiramo godišnji individualni plan. Važno nam je da se osim u svim područjima održavanja kućanstva osoba uključi i u rad grupu podrške te da se uključi u okupacijske i/ili radne aktivnosti. Cilj je osobama pomoći da usvoje ili poboljšaju vještine održavanja kućanstva, brigu o sebi i o svome zdravlju, da postignu psihičku stabilnost i uključe se u život zajednice te da se smanji razina podrške i da pronadu prirodnu podršku, a cilj svih ciljeva je njihovo potpuno osamostaljenje i povratak u zajednicu.

Ono što bi značilo unaprijediti loš ili, jer bismo time preskočili ili barem skratili uslugu procjene potrebne podrške za njih (Kozman, 2013). U instituciji osoba nema razlika između razine općija te donosi važne i mijelne događaje osti i preuzima odgovornost za njih (Rozman, 2013). U instituciji osoba nema prava na pogrešku. I u zajednici se dijelom događa odstupanje. Zbog prozivanja sustava i socijalnih radnika te prebacivanja sveukupne krivnje na leđa stručnjaka, teško im je dopustiti osobi za koju skrbi da pogriješi. Tu dolazimo do dileme u kojoj se s jedne strane nalazi nečinjenje/neulaženje u osobni prostor, a s druge strane invazija upravo u taj osobni prostor i odlučivanje umjesto korisnika. Tu je riječ o stavu „ja sam stručnjak i ja znam najbolje što je za tebe dobro“ ili „ja sam stručnjak i ja moram znati što je za tebe najbolje ili nisam stručnjak“ nasuprot stavu „svaki čovjek zna za sebe najbolje što je za njega dobro“, koji obuhvaća pružanje usluge savjetovanja i prepuštanje odluke samoj osobi i svaki cijenu donošenja krive odluke.

Takoder, stručnjaci se suočavaju s različitim dilemama poput one vezane uz pronalaženje pravilnog omjera između mogućnosti vršenja vlastitih izbora korisnika i prihvaćanja pravila institucije. Stručnjaci su svjesni mogućih pogrešnih odluka svojih korisnika za koje u javnosti znaju odgovarajuću stručnu odgovornost.

Takoder, pojavljuju se i diskrepancija između zastupanja osobe i traženja institucije pitanje koje pruža izvaninstitucijska usluga, odnosno vlastiti št života nasuprot zahtjevu institucije, te odgovornosti nečinjenja nasuprot pravu na samoodređenje osobe. Teško je prihvatiti pravo na pogrešku osobe o kojoj skrbrimo, posebno iz perspektive struke koja se vječno proziva za nečinjenje, pogrešne odluke i težinu pogrešne odluke naših korisnika nosimo mi.

Stupovi oporavka koji su i okosnica u postavljanju ciljeva prilikom izrade individualnih planova oporavka naših ljudi su:

- briga o sebi (higijena, zdravlje)
- briga o kućanstvu
- radne aktivnosti u Centru i u zajednici
- rad na sebi (razgovor sa psihologom, psihijatrom, asistentima, postavljanje ciljeva i njihov ostvarenje, edukacije, jačanje vještina)
- uključivanje u život zajednice – sudjelovanje u kulturno-zabavnim aktivnostima u gradu, kvalitetno provođenje slobodnog vremena; nekih od naših korisnika uključilo su se u rad lokalnih udruga, te s njima putujući, sudjeluju u provođenju humanitarnih akcija, voloniraju – daju svoj doprinos zajednici i razvoju lokalnog područja.

U provođenju individualnih planova korisnik je glavni nositelj, a zastupnik je taj koji koordinira sve ostale osobe u podršci. Usko suradujemo s Odljekom psihosocijalne podrške, koji organizira radnu terapiju te razne druge terapijske grupe. Radna terapija provodi se kroz Vrtlarску grupu, Stolarsku grupu, Šivaonu, Kreativni kutak, Praonica rublja, Rad u kuhinji, Rad na čišćenju, Radna grupa Kreativnu grupu. Ostale terapijske grupe su grupe podrške, grupe *peer* podrške, Pričalice, Kreativna grupa, Sportska grupa, Dramska grupa.

Sam Thomas Insel, nakon što je ostupio s dužnosti ravnatelja Američkog nacionalnog instituta za mentalno zdravlje, živi: „Mislim da bismo trebali prestati tražiti za uzročnika i upitati se na koji način životi s ovim problemom. Kako ljudima omogućiti život koji će ih što više ispuniti? Kako primijetiti koje su poteškoće ljudi s tim osobinama koje im otežavaju funkcioniranje u našem društvu? I nadalje, postoje li možda načini organizacije društva koji bi im olakšali svakodnevicu?“ (Insel, 2022). Smatram da je usluga koju pružamo na tragu toga, osluškujemo potrebe naših ljudi i težimo odgovoru na njih.

U 10 godina, koliko pružamo uslugu OS, svjedočimo povećanom osobnom zadovoljstvu osoba sa psihosocijalnim teškoćama, razvijenom osjećaju pripadnosti, sigurnosti, samostalnosti i uključivosti u zajednicu, u radne aktivnosti. Smanjen je broj hospitalizacija i poboljšana suradnja sa psihijatrima. Poboljšani su odnosi s obitelji i podignuta je samostalnost naših ljudi. Dokazali su da su u puno segmenata društva koji bi im olakšali svakodnevicu“ (Insel, 2022). Smatram da je usluga koju pružamo na tragu toga, osluškujemo potrebe naših ljudi i težimo odgovoru na njih.

U 10 godina, koliko pružamo uslugu OS, svjedočimo povećanom osobnom zadovoljstvu osoba sa psihosocijalnim teškoćama, razvijenom osjećaju pripadnosti, sigurnosti, samostalnosti i uključivosti u zajednicu, u radne aktivnosti. Smanjen je broj hospitalizacija i poboljšana suradnja sa psihijatrima. Poboljšani su odnosi s obitelji i podignuta je samostalnost naših ljudi. Dokazali su da su u puno segmenata društva koji bi im olakšali svakodnevicu“ (Insel, 2022). Smatram da je usluga koju pružamo na tragu toga, osluškujemo potrebe naših ljudi i težimo odgovoru na njih.

U 10 godina, koliko pružamo uslugu OS, svjedočimo povećanom osobnom zadovoljstvu osoba sa psihosocijalnim teškoćama, razvijenom osjećaju pripadnosti, sigurnosti, samostalnosti i uključivosti u zajednicu, u radne aktivnosti. Smanjen je broj hospitalizacija i poboljšana suradnja sa psihijatrima. Poboljšani su odnosi s obitelji i podignuta je samostalnost naših ljudi. Dokazali su da su u puno segmenata društva koji bi im olakšali svakodnevicu“ (Insel, 2022). Smatram da je usluga koju pružamo na tragu toga, osluškujemo potrebe naših ljudi i težimo odgovoru na njih.

Zapošljavanje u zajednici

Jedno područje koje nam je iznimno izazovno, a prepoznata je njegova velika važnost za oporavak naših ljudi, je zapošljavanje osoba sa psihosocijalnim poteškoćama u zajednici. Za sada je ideja teč u povojima i uspijevamo zapošljavati naše ljude putem ugovora o radnim aktivnostima po principu po kojem radi Udruga za promicanje inkluzije s osobama s intelektualnim poteškoćama. Osobe se zapošljavaju po principu provođenja radnih aktivnosti uz podršku u zajednici. Uz našu osobu na posao ide i radni instruktor. Vrata su nam otvorili Firstfood Big Mama i teretana Dux. Još uvijek smo u pronalaženju modela zapošljavanja i socijalno osvještenih poslodavaca.

Kroz radnu terapiju unutar Centra pružamo određene usluge zajednici koja nam zahvaljuje svojim donacijama.

Inkluzija u vrijeme pandemije

S jedne strane riječ inkluzija, s druge strane zatvaranje, ograničavanje, izoliranje. Cijeli svijet se žestoko borio protiv virusa, no borba unutar sustava socijalne skrbi bila je igra živaca. Kako skrbiti o mentalno zdravlj ljudi kojima je suvažno te zdravlje već nerušeno, raditi na osnovnim principima inkluzije, a poštovati nametnute probleme? Problemi s kojima smo se suočavali oko sebe u sebi bili su kako postaviti ciljeve rada, kako ih ostvariti, a ne kositi se s mjerama. Izazov za kreativnost koji je zahtijevao vrtolomije kako bismo održali mentalno zdravlje korisnika.

Već tijekom prvog zatvaranja i socijalnog odmaka psiholozi i psihijatri diljem svijeta najavili su da će **izolacija rezultirati posttraumatskim stresnim sindromom** od kojega će patiti i stari i mladi (Hrvatska psihološka komora, 2020). Korona je utjecala na tijek procesa oporavka, usponila je i nepromjenljivo. U ove dvije godine usluga se stagnirala. Započinjali su neki terapijski procesi, usvajanje navika i vještina pa bi ponovno bili ukinuti. Grupe su započinjale pa su se ukidale kako su epidemiološke mjere nametale. Teško mi je sjekati se onih dana kada su osobe u OS živjele zatvorene u stanovima i po 2 mjeseca. Smjela im je dolaziti samo podrška koja im je donosila namirnice i pomagala u svakodnevnoj aktivnostima. Iako je bilo onima u kućama, no oni u stanovima nosili su svoje breme. Moram reći da sam iznimno ponosna na naše ljude jer su ta vremena stoiki podnijeli. Podrška se također pokazala na visokom nivou jer je uspjela održati psihičku ravnotežu, okupirati ljude, održavati rutinu koja je iznimno važna u tim teškim vremenima. Odnosi s obitelji održavali su se telefonski i omogućavali smo im viđanje putem videopoziva. Radili smo filmske večeri, kreativne radionice, jačali međusobne odnose i otvarali vidike prema onima koji su u još većjoj potrebi te preusmjerivši pogled i brigu na njih, pomagali materijalno koliko smo bili u mogućnosti. Iako je druže nas je spašavala. I Dalaj Lama kaže da oporavak leži u brizi za drugoga (Abrams i sur., 2016). Psiholog Paul Gilbert navodi kako je „svaka od najtežih i najhrabrijih naših motivacija, ali je također i najukrovnija i najuzvišenija“ (Abrams i sur., 2016, str. 212). „U životu ćete se susretati s frustracijama. Pravo pitanje nije: kako da to izbjegnemo? Pravo pitanje je: kako da to iskoristim kao nešto pozitivno?“ (Abrams i sur., 2016, str. 44)

Literatura

Abrams, D., Dalaj Lama i Tutu, D. (2019). *Planer Radosni*. Planeropsija
Hrvatska psihološka komora (2020). *Korona kriza i mentalno zdravlje*. Psihološki aspekti, savjeti i preporuke. Hrvatska psihološka komora.
Individualni plan deinstitutionalizacije i transformacije Doma za psihički bolesne odrasle osobe Osijek, (2017) Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku

Insel, T. (2022). Healing. Our path from mental illness to mental health, Penguin Press New York
Master plan transformacije ustanove, (2011) Dom za psihički bolesne odrasle osobe Osijek
Peterson, C., Maier, S. F. i Seligman, M. E. P. (1995). Naučena bespomoćnost: Teorija za doba osobe. KJ, Oxford University Press

Pravilnik o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta Centra za pružanje usluga u zajednici Osijek „JA kao i TI“, (2016) Centar za pružanje usluga u zajednici Osijek „JA kao i TI“

Skoko, B. (2019). *Modeli i alati osobno usmjerenog planiranja podrške za osobe s intelektualnim poteškoćama*. Neobjavljeni diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

Stojanović Babić, R. i sur. (2016). Priručnik za asistente osobama sa psihosocijalnim teškoćama. COO Validus.
Wilken, J.P., den Hollander, D. (2005). Rehabilitation and recovery, SWP Books Amsterdam

Zakon o socijalnoj skrbi. NN 18/2022.

Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama. NN 76/2014.