



Pružanje usluga i socijalne naknade

SOCIJALNA POLITIKA

PRVA GODINA

PROIZVODNJA BLAGOSTANJA

- ▶ „PROIZVODNJA BLAGOSTANJ“ – proces pružanja javnih usluga.
- ▶ Proizvodnja je krovni termin – neke socijalne usluge ne moraju i ne trebaju nužno biti uključene u proces proizvodnje.
- ▶ PRIMJERI:
- ▶ Socijalno stanovanje – obuhvata distribucija materijalnih dobara.
- ▶ Penzijsko – invalidsko osiguranje – obuhvata distribuciju materijalni dobara.
- ▶ Usluge socijalnog rada – distribucija personalnih usluga od strane profesionalca.
- ▶ Usluge psihosocijalne podrške – distribucija personalnih usluga od strane profesionaca.

Prioritet

- ▶ Prioritet – „nešto“ ili „neko“ ima određeni stepen preferencije ili prednosti u odnosu na „nešto“ drugo, usljed konkretnih specifičnosti.
- ▶ PRIORITETI IZ PERSPEKTIVE SOCIJALNE POLITIKE
- ▶ Može značiti da je nešto važno – eskalacija nekog socijalnog problema i socijalne devijacije.
- ▶ Može se odnositi na relativnu vrijednost – pridavanje različitih „težina“ različitim opcijama.
- ▶ Može se odnositi na prednost u pružanju usluga – kategorije stanovništva na koje se mjere socijalne politike posebno odnose.
- ▶ Može se odnositi na redosled pružanja usluga – prema ustanovljenim kriterijumima.
- ▶ Može imati prioritetni status (vulnerabilne kategorije stanovništva).

RACIONALIZACIJA



RACIONALIZACIJA - PRIMJERI

- ▶ Uskraćivanje – javne službe otpuštaju zaposlene ukoliko nemaju sredstava za servisiranje zarada i naknada zarada.
- ▶ Filtriranje – ljekar opšte prakse šalje pacijenta kod specijaliste (uputom) zbog prirode poremećaja zdravlja.
- ▶ Kriterijumi za ispunjavanje uslova. Ljudi koji ispunjavaju uslove dobiju uslugu, oni koji ne ispunjavaju ostaju bez usluge. Kriterijumi su često varijabilni. Primjer: Nivo invaliditeta (50%, 60%, 70%, 100%)
- ▶ Kašnjenje – liste čekanja. Sistem prioriteta. Neki imaju više izraženu potrebu od drugih.
- ▶ Razvodnjavanje – pružanje niže usluge sa stanovništa kvaliteta i trajanja. Pravo na socijalnu pomoć se redukuje sa 9 mjeseci na 6 mjeseci trajanja.

PRAVEDNOST I PROCEDURALNA PRAVDA

- ▶ Suštinska pravednost – odnosi se na pravednost u odnosu sa ishodima i rezultatima. Relacija sa distributivnom pravdom.
- ▶ Proceduralna pravda. Preduslov suštinske pravičnosti, međutim sama po sebi nije suštinski dovoljna za postizanje pravičnosti. Zahtijeva konzistentnost i nepristrasnost.
- ▶ Važan uslov: postojanja načina i mehanizama za identifikovanje prioriteta i reagovanje na njih.
- ▶ PRIMJER: Lutrija posjeduje proceduralnu pravdu ali ne vodi uvijek prema pravičnim rezultatima.

Regulisanje potražnje za uslugama

- ▶ Naplaćivanje usluga – dovoljno visoka cijena smanjuje efektivnu potražnju.
- ▶ Ograničavanje pristupa. Usluge se pružaju na samo određenim lokacijama.
- ▶ Obeshrabrivanje. Pristup nekoj usluzi otežan zbog komplikovanosti procedura. Razlikovanje namjernih od nenamjernih poteza obezhrabrivanja.
- ▶ Problemi pristupa – strukturalni problemi unutar službi koje pružaju usluge.

PRUŽANJE USLUGA

- ▶ Nije dovoljno reći ili konstatovati da su usluge obezbijeđene. Neophodno je imati konkretne rezultate u praksi pružanja usluga.
- ▶ Efikasnost procesa implementacije.
- ▶ Lipski (1980) – „ulična birokratija“. Mnoge važne odluke za korisnike se donose na najnižem nivou.
- ▶ Ishod može da ne rezultira najboljem interesu korisnika.
- ▶ Stručnjaci ne kreiraju politike koje njima odgovaraju, nego razvijaju metode u okvirima organizacije unutar koje djeluju. (Spiker, 2014).

PRIMANJE SOCIJALNIH NAKNADA

- ▶ Kraj primanja. Svako pružanje socijalnih usluga ima svoj ograničeni kontinuitet trajanja. U praksi imamo različite primjere – „kultura zavisnosti“.
- ▶ Socijalne službe moraju uspostaviti vezu usluga i korisnika.
- ▶ Nezabilazni i neizostavni dio procesa pružanja usluga jesu korisnici, i čitav proces se ne može razumjeti bez adekvatnog razumijevanja njihovih pozicija.
- ▶ Obrazovanje, socijalni rad, zdravstvena zaštita, podrška prilikom zapošljavanja - ne predstavljaju materijalni proizvod.

Zahtjevi, potražnja, potrebe i prava

- ▶ Bredšoova (J.Bradshaw, 1972) taksonomija potreba:
- ▶ Normativna potreba;
- ▶ Iskazana potreba;
- ▶ Doživljena potreba;
- ▶ Komparativna potreba.
- ▶ Potražnja – vrsta zahtjeva koja može biti sačinjena za dobijanje neke usluge.
- ▶ Prava – vrsta zahtjeva. Pozitivna prava – prava koja imaju zakonski osnov.

Procesi podnošenja zahtjeva



- ▶ Preduslovi:
- ▶ Ljudi moraju osjećati postojanje neke potrebe ili bar moraju željeti da podsjeduju ono što se nudi;
- ▶ Moraju da utvrde da neka usluga postoji;
- ▶ Moraju da znaju da postoji vjerovatnoća dobijanja neke usluge;
- ▶ Moraju da znaju da je naknada vrijedna podnošenja zahtjeva;
- ▶ Moraju postojati uvjerenja i osjećanja potencijalnog korisnika;
- ▶ Važno je da ljudi posmatraju svoju situaciju kao stabilnu.

Procesi podnošenja zahtjeva

- ▶ U praksi se dešavaju različite situacije:
- ▶ Ljudi sa negativnim stavovima o socijalnim službama imaju jako malo znanja o uslugama;
- ▶ Ljudi nemaju predstavu koliko će njihovo stanje potrajati pa ne mogu da procijene jel treba ili ne treba ući u proceduru podnošenja zahtjeva.
- ▶ Problemi sa popunjavanjem formulara.
- ▶ Problemi „nekorišćenja“ usluga.

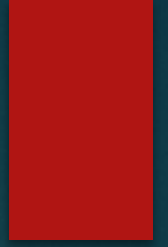
Troškovi podnošenja zahtjeva

- ▶ Troškovi – manje vidljivi, često nematerijalni.
- ▶ Pristup.
- ▶ Upotreba.
- ▶ Stigma i gubitak statusa.
- ▶ Izlaz.
- ▶ Teško je ustanoviti efekte troškova jer ih treba procijeniti u odnosu na konkretne koristi od usluga.

Izbor

- ▶ Socijalne službe uslovljavaju i determinišu ponašanje ljudi koji dobijaju socijalne usluge i naknade.
- ▶ Izbor je mehanizam kroz koji se korisnost, pa i blagostanja, može maksimizirati.
- ▶ Tržišta stvaraju mogućnosti za izbore, a samim tim i za maksimiziranje blagostanja za konzumente prema njihovim sopstvenim stanovištima.
- ▶ Zalaganje za socijalnu pomoć ili minimalni dohodak pripada argumentima u prilog privatnog sektora – dati ljudima novac

Prava



- ▶ Prava na blagostanje:
- ▶ Savjeti i podrška koji imaju za cilj pomoć pojedincima koji su u problemu sa nekim službama;
- ▶ Organizacije posvećene zastupanju ljudi, njihovi prava i provjeri funkcionisanja službi koje se bave redistribucijom blagostanja.
- ▶ Publicitet, podizanje nivoa svijesti o dostupnosti prava.
- ▶ Vođenje politike, kampanja, promocija radi argumentovanja zakonskih i administrativnih promjena u radu sa korisnicima.

Oснаživanje korisnika

- ▶ Na nivou individue – forma slobode.
- ▶ Na nivou kolektiva – realizuje se u zavisnosti od strukture lokalne zajednice.
- ▶ Solomon – „osnaživanje korisnika i uloga socijalnog radnika“
- ▶ Socijalni rad u zajednici,
- ▶ Rad u zajednici;
- ▶ Edukovanje zajednice;
- ▶ Organizacija zajednice.

Razvijanje kontrole od strane korisnika

- ▶ Arnstajnova ljestivica participacije građana. Dikin i Rajt (1990): Odgovornost, zastupanje i participacija, informisanje, pristup, izbor, pravni lijek.

Kontrola građana
Delegirana moć
Partnerstvo
Pacifikovanje
Konsultovanje
Informisanje
Terapija
Manipulacija