Gradul de satisfacere a serviciilor Centrului de Zi al Samusocial din Romania in randul beneficiarilor

Grupul - tinta al Samusocial din Romania este reprezentat de populatia adulta fara adapost (PAFA = Persoana Adulta Fara Adapost), persoane aflate in situatie de excludere, adica cele care dincolo de simplul criteriu material, se gasesc in situatie de criza la nivel personal, psihic, relational, social, juridic sau material. Astfel, persoana beneficiara nu este doar fara adapost, ci se afla si in imposibilitatea de a se mobiliza pentru a-si oferi unul.

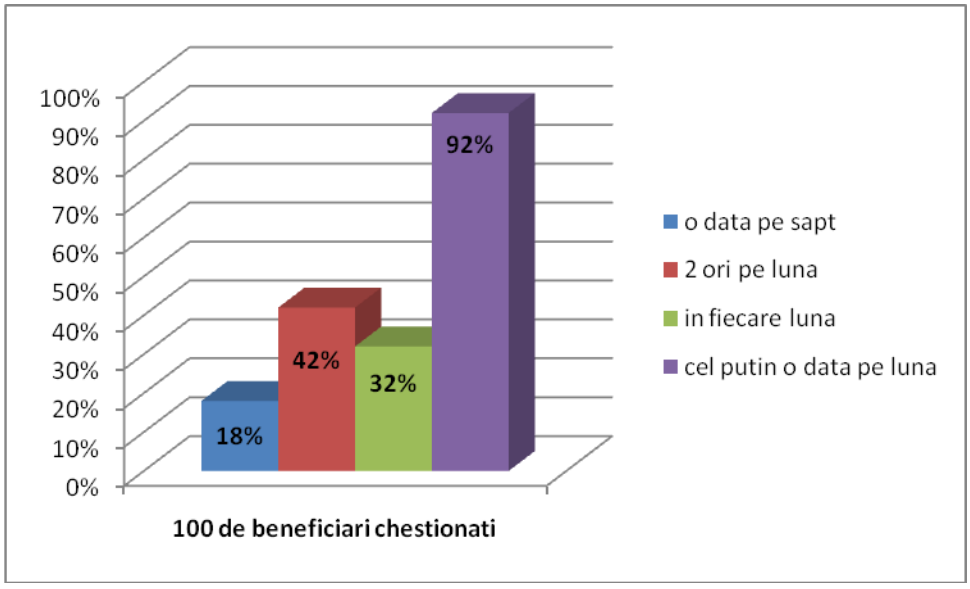
Tinand cont de faptul ca Samusocial din Romania este singura organizaie la nivelul Capitalei care ofera ajutor de urgenta acestei categorii populationale, era necesara evaluarea activitatii, pentru inceput, a Centrului de Zi. Aici, beneficiarii primesc asistenta sociala si medicla, consiliere psihologica si psihiatrica, medicamente, mancare, si au posibilitatea sa se igienizeze.

Astfel, in anul 2009 Samusocial din Romania a realizat doua studii pentru masurarea gradului de satisfactie a beneficiarilor fata de serviciile oferite de organizatie. Cu ajutorul rezultatelor obtinute s-au putut creiona mai multe concluzii cu privire la populatia tinta, astfel:

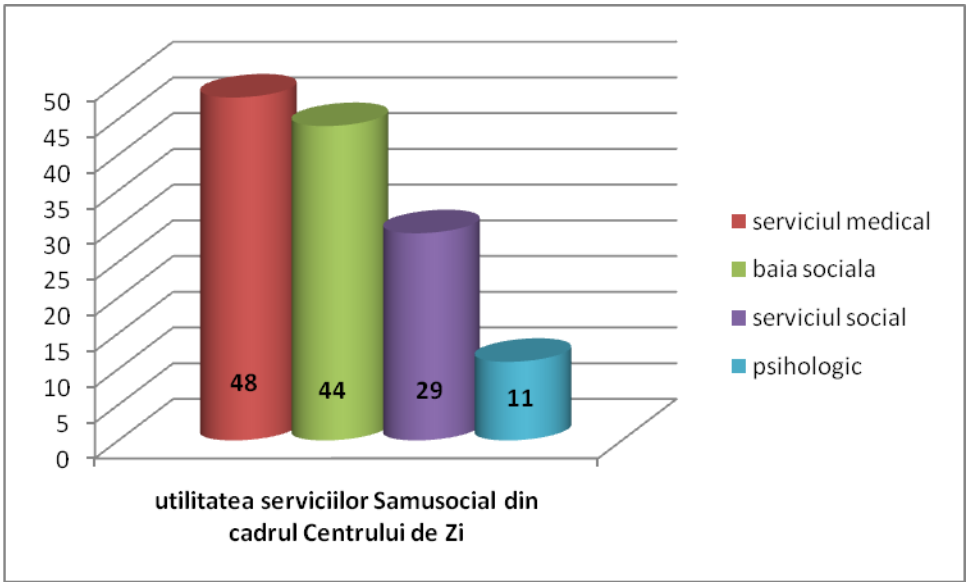
- Populatia de PAFA care apeleaza la serviciile Samusocial este o populatie stabilizata in strada. Astfel, 86% dintre persoanele chestionate traiesc in strada de peste 5 ani.

- Toti beneficiarii care au raspuns la chestionar sunt asistati de Samusocial din Romania de mai mult de un an.

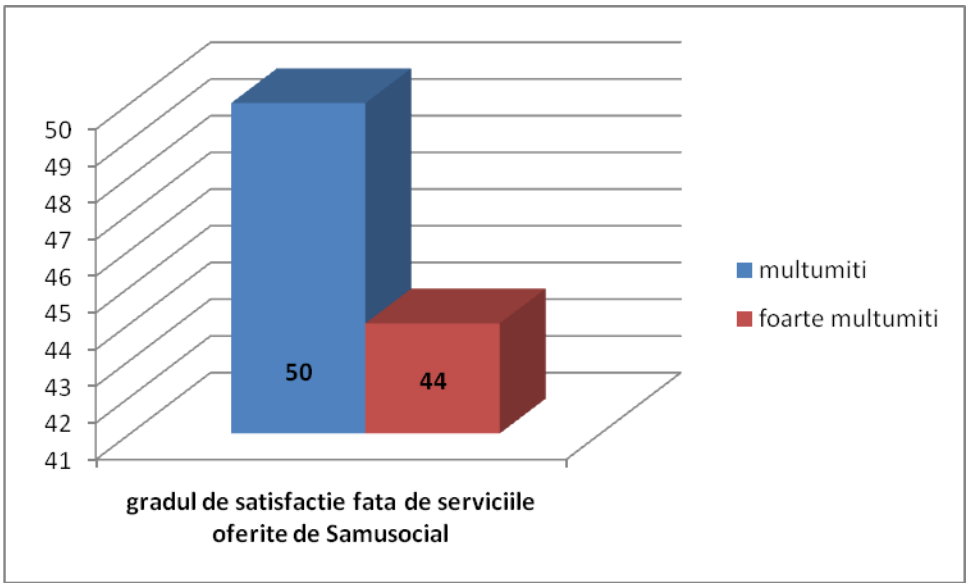
- Dintre cei 100 de beneficiarii chestionati, 18% apeleaza la serviciile Samusocial cel putin o data pe saptamana, 42% declara ca se prezinta la cabinet de doua ori pe luna si 32% apeleaza lunar la serviciile oferite. Rezulta faptul ca un procent mare dintre cei chestionati - 92% - se prezinta la cabinetul Samusocial cel putin o data pe luna.



- Principalele motive pentru care apeleaza la serviciul Samusocial sunt : serviciul medical (48 de alegeri), baia sociala (44 de alegeri), serviciul social (29 de alegeri) si psihologic (11 alegeri). De remarcat utilitatea baii sociale frecventata de majoritatea celor care apeleaza la serviciile Samusocial.



- Cea mai mare parte a beneficiarilor, respectiv 94%, sunt multumiti (50%) si foarte multumiti (44%) de serviciile oferite. Consideram ca la acest procent de « multumire » un aport substantial a fost adus de infiintarea baii sociale. Mai departe sunt aprecieri pozitive la adresa modului cum lucreaza echipa de profesionisti (*seriozitate, atentie, ajutor, respect, grija, sociabilitate, calitatea serviciilor, bunavointa, receptivitate).*



- Necesitatile neacoperite de organizatia Samusocial sunt (in ordinea alegerii): adapostul (42 de alegeri), distributia de alimente (29 de alegeri), hainele (18 alegeri), locurile de munca (8 alegeri). Distributia de alimente se refera, in special, la spatiul cabinetului socio-medical.

Estimarile oficiale arata ca 5000 de persoane adulte fara adapost traiesc in Capitala. Majoritatea beneficiari ai serviciilor Samusocial din Romania, acestia sunt reprezentati de diferite tipologii de populatie, si anume:

- femeile singure, al caror numar este din ce in ce mai mare atat in strada cat si in structurile de gazduire. Unii vad in asta un semn al unei marginalizari urbane crescande. Reteaua de protectie sociala ofera putine posibilitati pentru aceste femei, in primul rand pentru ca ele nu raspund criteriilor de acces ale unor structuri destinate categoriilor specifice (victime ale violentei, tineri, etc.);
- familiile cu multi membri. Numarul lor este in crestere si sunt foarte vulnerabile, deoarece pe de o parte, centrele de primire nu dispun de infrastructuri adecvate pentru a-i gazdui, si pe de alta parte, pentru ca situatia pietei locative nu le permite sa-si gaseasca o locuinta adecvata structurii si resurselor lor;
- persoanele varstnice. Alaturi de cresterea numarului de tineri asistam la un fenomen de imbatranire a publicului diferitelor tipuri de servicii. Pentru multi dintre acesti beneficiari, o munca de reinsertie se dovedeste extrem de dificila, mai ales din cauza problemelor de sanatate de care sufera. De altfel, lipsesc structuri pentru a-i primi si a le asigura tratarea adecvata a problemelor specifice;
- tinerii adulti constituie o alta categorie a carei prezenta este constanta in diferite servicii (se pare ca numarul fetelor este in crestere). Argumentul invocat pentru a explica acest fenomen are in vedere degradarea contextului socio-economic care ii exclude mai mult pe tineri, in principal pe cei cu nivel slab de calificare, de la oportunitati de insertie sociala;
- fostii copii ai strazii reprezinta grupul cel mai problematic din punctul de vedere al preluarii sociale. Ei au crescut in strada, au devenit parinti sau uneori chiar bunici, nu cunosc nicio alta forma de viata sociala decat cea de violenta si le este foarte greu sa se adapteze intr-un alt mediu. Ei traiesc in grup si sunt, uneori, greu de abordat. Echipele mobile ale Samusocial urmaresc aceste grupuri pentru a asigura o preluare medicala primara;
- persoane cu probleme de sanatate mintala: institutiile de asistenta sociala se vad din ce in ce mai des confruntate cu prezenta beneficiarilor prezentand tulburari psihologice sau psihiatrice, carora nu le pot face fata pentru ca nu dispun de competentele necesare. Acestia sunt remisi in circuitul ajutorului social prin sectorul sanatatii mentale, care considera ca problemele lor tin de sfera sociala. Se gasesc de asemenea si beneficiari externati din spitalul psihiatric sau cazuri in care psihiatrii estimeaza ca starea lor nu necesita spitalizarea, ci doar un examen ambulatoriu. La iesirea din spital sunt indrumate spre centrele de primire in urgenta, iar in absenta acestora ajung in strada. Sunt persoane vulnerabile, care erau aparent normale din punct de vedere psihic in momentul in care au ajuns in strada si pe care viata in strada le-a marcat psihic sau persoane care prezentau afectiuni psihiatrice majore, urmau tratament iar imposibilitatea dispensarizarii in momentul in care au ajuns in strada le-a agravat suferinta. Acest tip de beneficiari este mai difícil de abordat decat ceilalti, sunt persoane vulnerabile care necesita o ingrijire speciala si care, in lipsa tratamentului adecvat, pot deveni un pericol

atat pentru ei, cat si pentru comunitatea in care traiesc. Un lucru foarte important este ca acesti oameni trebuie abordati corespunzator, au drepturile pe care le au si restul membrilor comunitatii, sunt persoane cu probleme nu numai sociale, ci si medicale (in speta psihiatrice). O parte dintre acestia reusesc sa faca faca dificultatilor intalnite, insa cei mai multi cad victime acestui mod de viata, care confera continut notiunii de ”mare excludere”.