ПРИСТАПОТ НА ЕСЕ

ПАРАПРАВНА ПОМОШ И ПОДДРШКА

ПРИСТАПОТ НА ЕСЕ - ПАРАПРАВНА ПОМОШ И ПОДДРШКА

Ограничениот пристап до здравствена заштита, неповолната здравствена состојба и дискриминацијата со која се соочуваат Ромите при реализирањето на правото на здравје, претставуваше поттик за Здружение **ЕСЕ** да го развие пристапот на обезбедување на параправна помош и поддршка во ромските заедници во Република Македонија. Во оваа насока сметаме дека правното описменување и оспособување на членовите на ромската заедница е клучно, бидејќи со тоа тие самите активно ќе се вклучат во реализацијата на своите права, што понатаму ќе резултира со подобрување на пристапот до здравствена заштита за оваа ранлива група граѓани. Притоа, активностите на ова поле ги преземаме со локални ромски организации кои активно се вклучени во решавањето на индивидуалните и колективните проблеми со кои се соочуваат луѓето од заедницата.

Воспоставување програми за параправна помош и поддршка за реализирање на правата од областа на здравствена заштита, здравствено осигурување и заштита на права на пациенти

Од 2011 година **ЕСЕ** работи на воведување на пристапот на параправна помош и поддршка во ромските заедници и во континуитет се грижи за унапредување на работата на ова поле. За потребите на воспоставување на програмите за параправна помош и поддршка беше спроведен анкетен прашалник со Ромите од општините Шуто Оризари и Делчево и беше утврден степенот на остварување на здравствените права и проблемите со кои се соочуваат. Програмите за параправна помош и поддршка беа воспоставени во рамките на локалните ромски организации за да можат луѓето од заедницата директно да се обратат за решавање на своите проблеми поврзани со остварувањето на правото на здравствена заштита, здравствено осигурување и заштита на права на пациенти. [1] Параправниците се лица од заедницата кои се стекнуваат со потребните знаења и вештини за да можат да им помагаат на луѓето од нивните заедници . Параправниците обезбедуваат совети, подготвуваат писмени поднесоци (барања, жалби, приговори и др.), ги упатуваат, односно ги придружуваат луѓето до надлежните институции, организираат средби со локалните установи, организираат едукативни работилници за населението, со цел да им помогнат на луѓето од заедницата да ги остварат своите законски гарантирани права. Притоа, **ЕСЕ** се грижи за институционално јакнење на програмите, континуирана едукација на параправниците и јакнење на нивните знаења и вештини, како и за надградување на системот за собирање на податоци и работење со предметите на клиентите. Исто така, составен дел од нашата работа е обезбедување правна помош во случаите на кои работат параправниците.

[1] ЕСЕ и партнерските организации ги утврдија следните критериуми за селекција на параправници: да имаат минимум средно образование, да се лица од локалните заедници и по можност да имаат претходно искуство во обезбедување на услуги за локалното ромско население.

Во 2011 година започнаа со работа првите програми за параправна помош и поддршка во рамките на организациите КХАМ од Делчево и Центарот за демократски развој и иницијативи од Шуто Оризари. Во 2012 год. се отвори и канцеларија за параправна помош и поддршка во рамките на **Ромскиот Ресурсен Центар - РРЦ** во Шуто Оризари. Дополнително, во рамките на **КХАМ** во 2013 година се отвори канцеларија во село Црник, Општина Пехчево, а подоцна и во Општина Виница.

ЕЛЕМЕНТИ НА ПРИСТАПОТ - КАКО РАБОТИМЕ

Ние во континуитет обезбедуваме поддршка за локалните ромски организации во чии рамки работат програмите за параправна помош и поддршка. Во оваа насока, организираме континуирана едукација и јакнење на знаењата и вештините на параправниците; се грижиме за надградување на административните постапки во канцелариите за параправна помош и поддршка и вршиме мониторинг, поддршка и оценка на работата на параправниците.

А) КОНТИНУИРАНА ЕДУКАЦИЈА И ЈАКНЕЊЕ НА ЗНАЕЊАТА И ВЕШТИНИТЕ НА ПАРАПРАВНИЦИТЕ

Непосредно пред воспоставувањето на програмите за параправна помош и поддршка во консултации со партнерските организации беше селектирана поголема група од десет параправници, при што шест од нив беа понатаму ангажирани да работат како параправници во локалните ромски организации. За примарната едукација на програмите за параправна помош и поддршка **ЕСЕ** подготви Водич со упатство за работа на параправници, како и програма за почетна тридневна обука со фокус на правото на здравје и системот на здравствена заштита, здравственото осигурување и заштитата на правата на пациентите. Од 2012 година секоја година се организира почетна обука од ваков вид, како и две последователни обуки согласно потребите на параправниците. Основна цел поради која се организира почетната обука е јакнење на знаењето и вештините на параправниците во однос на основната поставеност на здравствениот систем во државата, како и за законските механизми и постапки за остварување на правата од областа на здравствената заштита, здравственото осигурување и заштита на правата на пациентите. Земајќи го предвид влијанието на останатите социјални детерминанти врз правото на здравје и проблемите со кои се соочуваат луѓето во ромските заедници, едукацијата на програмите за параправна помош и поддршка се прошири и на останатите области од општественото живеење, како што се социјалната заштита, работните односи, вработувањето и др. Во 2012 година координаторите и параправниците се стекнаа со знаења и вештини за постапките, начинот и критериумите за остварување на правата од областа на социјалната заштита. Во 2013

година ги унапредија своите капацитети за обезбедување на помош и поддршка за прашања од областа на пазарот на труд, како и за недискриминација и механизмите за заштита од дискриминација. Во 2014 год. ги унапредивме нивните капацитети за работа со ранливи групи граѓани, како што се корисници/чки на дрога и сексуални работници/чки. Истата година организиравме и работилница за справување со стрес за параправниците. Во 2015 година [2] се спроведе проценка на способностите на координаторите и параправниците за вербална и невербална комуникација, како и проценка на меѓучовечките односи и работа во тим. Последователно на проценките беа организирани обука за вербална и невербална комуникација, како и обука за организација на тим и меѓучовечки односи. Во 2016 година повторно се организираа обуки за социјална заштита и работни односи согласно потребите за обука на новите параправници и актуелните проблеми поради кои се обраќаат луѓето за помош и поддршка.

Од особено значење е дека станува збор за обуки на кои параправниците покрај теоретското знаење имаат можност да го применат знаењето преку работа на случаи и стекнување на конкретни вештини во подготовка на писмени поднесоци до надлежните институции. Континуираната едукација на програмите за параправна помош и поддршка опфаќа и редовно информирање за промените и новините во системот на здравствена заштита и останатите области што се од интерес за работата на параправниците. За таа цел, во 2013 година развивме електронска библиотека со ресурси која ги содржи следните компоненти: релевантни меѓународни документи и механизми за заштита на човековите права; релевантни регионални документи и механизми за заштита на човековите права; национална законска рамка за заштита на човековите права; закони од областа на здравствената заштита, здравственото осигурување и заштита на правата на пациентите; останати закони и прописи од областа на здравството; превентивни и куративни програми на Министерство за здравство; механизми за заштита на човековите права во областа на здравствената заштита; закони и останати прописи од областа на социјалната заштита; закони и прописи од областа на работните односи; формулари и работни материјали, како и прирачници и дополнителна литература од областа на обезбедување на параправна помош. Електронската библиотека со ресурси беше поставена на постојната веб страница на **ЕСЕ**, при што сите координатори и параправници имаа пристап и можност за нејзино користење. Паралелно, во континуитет се обновуваат содржините од ваков вид и на тематската веб страница на **ЕСЕ www.healthrights.mk.** Покрај ова, редовно по електронски пат доставуваме информации за најновите измени и дополнувања на законската регулатива, правилници и друг вид на документи што се потребни за работата на програмите за параправна помош и поддршка. Ваквото редовно известување овозможува да се создадат можности за држење чекор со најновите законски измени и дополнувања и подобрување на нивните знаења и вештини за начинот на остварување на здравствените, социјалните и другите права на луѓето од нивните заедници.

Обезбедувањето на параправна помош и поддршка во ромските заедници се покажа како доста успешен модел за справување со проблемите и реализирање на правата на ранливите групи граѓани, при што тој беше прифатен и воспоставен од страна на повеќе други граѓански организации што работат со ранливи групи граѓани, како што се текстилните работнички, сексуалните работнички и корисниците на дрога. Имајќи ја предвид разноликоста на проблемите и правните потреби на кои се обезбедуваше параправната помош

[2] Како дел од активностите што ги презема ЕСЕ заради спојување на пристапот на социјална отчетност и обезбедување на параправна помош и поддршка.

и поддршка почнувајќи од 2017 година Здружение **ЕСЕ** ја организира едукацијата, односно обуките за јакнење на знаењата и вештините на сите параправници во државата. За спроведување на обуките подготвивме сеопфатен Прирачник за обука на параправници со следните содржини: здравствена заштита, здравствено осигурување и заштита на права на пациенти; уредување на системот на државно уредување; граѓанско, семејно и наследно право; семејно насилство; кривично право, видови кривични дела и кривична постапка; и работни односи. За потребите на оваа обука **ЕСЕ** соработува со поширока група експерти, практичари што помогнаа во развивање на содржините на Прирачникот, како и при одржување на обуките (две обуки годишно).

Б) НАДГРАДУВАЊЕ НА НАЧИНОТ НА ПОСТАПУВАЊЕ ВО КАНЦЕЛАРИИТЕ ЗА ПАРАПРАВНА ПОМОШ И ПОДДРШКА

За потребите на програмите за параправна помош во 2012 година **ЕСЕ** го воспостави системот за водење на евиденција и раководење со предметите/досиејата во програмите за параправна помош и поддршка. Притоа, беа подготвени формулари коишто параправниците редовно ги користат во својата работа: почетен формулар за секој одделен клиент, формулар за примени клиенти и формулар за присуство на параправниците/распоред за обезбедување параправна помош и поддршка. Овие формулари во континуитет низ годините беа менувани и дополнувани согласно потребите, при што во 2013 година беа воведени формуларот за разрешени случаи и формуларот за задоволство на клиентите. Во текот на 2017 година беше подготвена посебна електронска онлајн база на податоци, која ги содржи сите претходно користени формулари од страна на параправниците. Оваа база ќе овозможи полесно документирање на предметите од страна на параправниците и зголемен увид во нивната работа и преземените дејства во секој посебен случај.

В) МОНИТОРИНГ, ПОДДРШКА И ОЦЕНКА НА РАБОТАТА НА ПАРАПРАВНИЦИТЕ

Преку програмите за параправна помош и поддршка **ЕСЕ** редовно се известува за преземените активности и начинот на обезбедување на помош во индивидуалните случаи на прекршувања на правата на членовите на нивните заедници. Покрај периодичното известување, параправниците во однос на случаите на кои работат редовно се консултираат со ЕСЕ за тоа какви дејства да преземат, односно за добивање на соодветна правна помош во одреден случај.

Во 2013 година ги воведовме директните периодични посети во програмите за параправна помош и поддршка, како механизам за оценка и поддршка на работата на параправниците. Врз основа на направен увид во работата на параправниците, подготвуваме извештај со препораки за унапредување на нивната работа во однос на внесувањето на податоците и преземањето на дејства согласно со потребите во секој одделен случај. За време на овие посети разговараме со параправниците и координаторите за актуелните проблеми во нивните заедници и начинот на кој може да се надминат.

За време на првите посети предмет на ревизија беа сите случаи на кои работеле параправниците во изминатиот период помеѓу две посети од страна на **ЕСЕ**. Денес увидот се спроведува на дел од случаите на кои работеле параправниците, врз основа на податоците за случаите од наративните извештаи за нивната работа. Притоа, предмет на ревизија се индивидуалниот начин на постапување од страна на секој параправник, при што уште за

време на посетата и прегледот на досиејата **ЕСЕ** ги информира поединечно параправниците за аспектите од нивната работа што треба да бидат подобрени. На пр. при организирањето на првите директни посети на дел од параправниците им беше укажано дека треба подобро да ги внесуваат податоците во почетниот формулар, односно подобро да го опишуваат проблемот поради што се обратил клиентот и да ги документираат преземените дејства од нивна страна. Во однос на начинот на постапување, исто така на дел од параправниците им беше посочено дека треба да преземат дополнителни дејства во дел од предметите, односно покрај советувањето и упатувањето на клиентот до друга институција им беше укажано дека треба да им помогнат на клиентите да ја соберат потребната документација и да подготват писмени поднесоци во дел од случаите.

Параправниците им обезбедуваат помош и поддршка на припадниците на своите заедници главно во управните постапки пред надлежните институции сè до моментот додека во конкретниот случај не е потребно обезбедување стручна правна помош. Станува збор за обезбедување помош за остварување на правата пред надлежните министерства, органите на државната управа, организациите утврдени со закон, другите државни органи, правните лица што вршат јавни овластувања, како и пред органите на општината. Притоа параправниците им помагаат на припадниците на своите заедници што водат управни постапки пред наведените органи и институции до моментот на иницирање на управен спор, за кого Здружението **ЕСЕ** обезбедува правна помош. Всушност, обезбедувањето на правната помош од страна на **ЕСЕ** претставува продолжување на обезбедената параправна помош од страна на партнерските организации. На пример, во однос на остварувањето на правата од областа на социјална парична помош, параправниците го информираат лицето за начинот и критериумите за остварување на правото и подготвуваат барање за остварување на правото на социјална парична помош што се поднесува до надлежниот центар за социјална работа. Доколку донесеното решение по барањето е негативно или станува збор за укинато право од областа на социјалната заштита, параправниците поднесуваат жалба до Министерството за труд и социјална политика. Во ситуација кога второстепениот орган донесува негативно решение и упатува на поведување на управен спор, тогаш Здружение **ЕСЕ** обезбедува правна помош, односно во конкретниот случај подготвуваме тужба за поведување на постапка пред управниот суд.

Во однос на правната помош, значајно е да се напомене дека **ЕСЕ** обезбедува и стратешко застапување, односно целосно судско застапување за одредени стратешки случаи на кои работат параправниците. Станува збор за случаи на сериозни прекршувања на здравствените права на припадниците на ромската заедница што имаат потенцијал да постигнат позитивни промени и поголемо општествено влијание во насока на подобрување на пристапот до здравствена заштита и степенот на користење на здравствените права на Ромите во нашата држава. На пример, еден од случаите на параправниците од КХАМ Делчево, кој беше застапуван од страна на **ЕСЕ**, се однесуваше на поведување на соодветна судска постапка за утврдување на одговорност на здравствената установа и здравствените работници за несоодветен здравствен третман и ненавремено извршена операција на жена од ромска националност. Донесена е позитивна пресуда во која се констатирани наодите од обвинението, односно беше утврдена одговорност кај докторот и кај надлежната здравствена установа и беше досуден надомест на штета за жената.

ПОСТИГНУВАЊА – СО ШТО РЕЗУЛТИРА НАШАТА РАБОТА

Како резултат на поддршката што ја обезбедуваме, програмите за параправна помош и поддршка ефективно им помагаат на луѓето од заедницата за решавање на проблемите со кои се соочуваат. Благодарение на институциналната поддршка од страна на **ЕСЕ**, партнерските организации повеќе се афирмираа во нивните заедници и се препознаени како заштитници на здравствените права на локалното ромско население. Во програмите за параправна помош и поддршка од основањето во 2011 до 2017 година, помош и поддршка за остварување на нивните права добиле над 2 000 лица.

Значајно е да се напомене дека како појдовна основа за воспоставување на програмите за параправна помош и поддршка, во 2011 година подготвивме анализа за степенот на остварување на здравствените права на ромското население во општините Шуто Оризари и Делчево. Наодите од оваа анализа беа земени во предвид при развивањето на Прирачник за обезбедување на параправна помош и упатство за институциите и постапувањето во системот на заштита. Подготвивме и различни видови на обрасци/поднесоци за остварување и заштита на правото на здравје што се од корист за работата на параправниците. За афирмирање на програмите за параправна помош во локалните заедници и промовирање на услугите што ги нудат подготвивме промотивни материјали, кои подоцна беа дистрибуирани во самите заедници од страна на партнерските организации.

Подготвивме систем за водење на евиденција и прибирање на податоци за клиентите на параправниците кој во континуитет го надградувавме. Во оваа насока, **ЕСЕ** ги подготви и формуларите што се потребни за работа на параправниците: формулар за разрешени случаи, формулар за последователно преземени дејства, формулар за разрешени случаи и формулар за задоволство на клиентите. Со текот на времето, согласно праксата ги дополнувавме и менувавме наведените формулари, односно се посветивме на континуирано унапредување на квалитетот на работењето, односно постапување на партнерските организации и параправниците.

Како резултат на основната обука за здравствена заштита, здравствено осигурување и заштита на правата на пациентите, параправниците се стекнаа со основни знаења и вештини, кои беа неопходни за да почнат да обезбедуваат помош и поддршка во нивните заедници. За илустрација, непосредно по отварањето на програмите за параправна помош и поддршка, во текот на 2012 година голем број невработени Роми се обратија кај параправниците со цел да добијат поддршка во постапката за остварување на правото на здравствено осигурување.

Согласно потребите на ромските заедници и влијанието на социјалните фактори врз правото на здравје, ја проширивме програмата за обука на параправниците, кои се стекнаа со солидни знаења и вештини за обезбедување помош и поддршка во остварувањето на правата од областа на социјалната заштита, работните односи, недискриминацијата, семејното и наследното право, заштита од семејно насилство, казненото право и кривичните постапки и др. Како резултат на обуките, параправниците можат соодветно да помогнат во разрешување на различните проблеми поради кои се обраќаат луѓето од нивната заедница. Со ова, покрај влијанието врз остварувањето на правото на здравје, генерално придонесуваме за подигнување на степенот на остварување на правата од страна на ромското население во државата. Придонесот од континуираната едукација на параправниците е дотолку поголем, доколку се земе предвид дека денес **ЕСЕ** се грижи за јакнењето на капацитетите и вештините на сите параправници што работат со останатите ранливи групи граѓани, како што се текстилните работнички, сексуалните работнички, корисниците на дрога.

Како резултат на директните посети во програмите за параправна помош и поддршка го зголемивме увидот во работата на параправниците, што ни овозможи да ги идентификуваме аспектите од нивното работење што треба да се подобрат. Впрочем, **ЕСЕ** по секоја посета до партнерските ромски организации доставува извештај со препораки за унапредување на одделни аспекти од работењето на параправниците.

Значајно е да се напомене дека придобивките од обезбедувањето на параправна помош и поддршка во ромските заедници се повеќекратни, што впрочем е потврдено и со евалуацијата на активностите што ги презема Здружение **ЕСЕ** на полето на правно зајакнување и описменување на Ромите (Извештај од евалуација на активностите во три стратешки концепти од Стратегијата на Фондација Отворено општество Македонија 2014 - 2017, ФООМ 2016). Имено, обезбедувањето на параправна помош и поддршка придонесува за подигнување на свесноста кај Ромите во однос на здравствените, социјалните и другите човекови права, зголемување на нивното разбирање како граѓани со еднакви права и одговорности и подобрување на начинот на кој ги артикулираат своите проблеми. Понатаму, преку обезбедувањето на параправна помош и поддршка се влијае врз подобрувањето на политиките и начинот на постапување на јавните здравствени установи. Во општините каде што работат параправниците евидентирано е подобрување на третманот од страна на здравствениот персонал. **Припадниците на ромската заедница во голема мера се задоволни од работата на параправниците и услугите што ги обезбедуваат, за што ни говори и оваа изјава на корисник на параправна помош *„ние преку нив гледаме, преку нив слушаме, преку нив зборуваме“.***

Еден од показателите за успешноста на овој концепт е и проширувањето на обезбедувањето на параправна помош и поддршка, односно воспоставувањето на овој концепт од страна на останатие граѓански организации што работат со различни ранливи групи граѓани. Еден од показателите за квалитетот на помошта и поддршката што ја обезбедуваат параправниците е високото ниво на задоволство од помошта и поддршката што им била обезбедена. Па така, Здружение **ЕСЕ** спроведе истражување за трошоците и придобивките од обезбедувањето на разни модалитети на правна и параправна помош во државата (Анализа на трошоците и придобивките за обезбедување на трите постојни модалитети на правна помош во Република Македонија, **ЕСЕ** 2018), при што лицата на кои им била дадена помош и поддршка изразија високо ниво на задоволство (93%) од работата на параправниците во нивните средини, односно во голема мера беа задоволни од учтивоста, почитта, искрената комуникација, објаснувањето и можноста за прашување, разбирливоста и навременоста на обезбедените услуги.

Наведените постигнувања се поттик за нас да продолжиме активно да го промовираме концептот на обезбедување на параправна помош и поддршка за Ромите и останатите ранливи групи граѓани во државата. Сметаме дека ваквиот пристап придонесува за олеснување на пристапот до правда и подигнување на степенот на реализирање на човековите слободи и права на сите подеднакво. Затоа, за нас е клучно институциналното јакнење на капацитетите на организациите и параправниците што работат на оваа проблематика.

Финансиски поддржано од:

Здружение за еманципација, солидарност и еднаквост на жените - ЕСЕ

FOUNDATION OPEN SOCIETY MACEDONIA
ФОНДАЦИЈА ОТВОРЕНО ОПШТЕСТВО МАКЕДОНИЈА