



**Ocena efikasnosti institucionalnog odgovora na  
pandemiju COVID-19 u multietničkim zajednicama u  
Sandžaku/jugozapadnoj Srbiji i na jugu Srbije**

**Februar 2021.**

**IZDAVAČ:** Akademska inicijativa „Forum 10“, Novi Pazar

**AUTOR:** SeConS - grupa za razvojnu inicijativu, Beograd

**PODRŠKA:** Izradu ove publikacije omogućila je Fondacija za otvoreno društvo, Srbija u okviru projekta „Regionalna inicijativa mladih za integraciju: aktivizam mladih i izazovi za multietničke zajednice u post-covid periodu“.



FONDACIJA ZA OTVORENO DRUŠTVO, SRBIJA  
OPEN SOCIETY FOUNDATION, SERBIA

**NAPOMENA:** Ova publikacija ne predstavlja zvaničan stav Fondacije za otvoreno društvo, Srbija. Svi pojmovi upotrebljeni u publikaciji u muškom gramatičkom rodu obuhvataju muški i ženski rod lica na koja se odnose.

## SADRŽAJ

1. Uvod.....	4
2. Metodologija istraživanja .....	6
3. Percepcije rada lokalnih institucija .....	9
3.1 Percepcije uloge lokalnih vlasti u odgovoru na pandemiju .....	9
3.2 Percepcije rada lokalnih štabova za vanredne situacije .....	12
3.3 Percepcije rada zdravstvenih ustanova .....	17
3.4 Percepcije rada ostalih institucija .....	24
4. Građani u vrtlogu pandemije i lavirintu institucija .....	27
5. Uloga OCD u odgovoru na pandemiju .....	35
6. Poverenje u medije i informisanje tokom pandemije .....	39
7. Zaključci .....	42

## 1. UVOD

Tokom 2020. godine svet se suočio sa izazovom bez presedana - pandemijom virusa COVID-19. Na udaru pandemije našla se i Republika Srbija pokušavajući da, od početka pandemije pa do danas, upravlja krizom na način koji bi omogućio ublažavanje njenih negativnih efekata, pre svega na zdravlje i živote ljudi, ali i ekonomskih, socijalnih i bezbednosnih.

U okolnostima pandemije i neizvesnosti u pogledu budućih posledica za društvo u celini, pred posebnim izazovima u suočavanju sa pandemijom našli su se multietnički regioni Sandžaka/jugozapadne Srbije i juga Srbije. Pritisnute brojnim i dugotrajnim problemima privredne i infrastrukturne nerazvijenosti, visoke stope nezaposlenosti i siromaštva, intenzivnim migracijama građana, naročito mladih, prema zemljama Evropske unije, osetljivim međuetničkim odnosima, političkom nestabilnošću i bezbednosnim izazovima u neposrednom okruženju, lokalne zajednice u oba regiona su dodatno teško pogođene pandemijom. Kriza koja još uvek traje ima značajan uticaj na svakodnevni život građana i različite oblasti društvenog života u lokalnim zajednicama.

Uloga i aktivnosti lokalnih institucija su, naročito u periodima iznenadnih kriza, od velikog značaja. Lokalne institucije su najbliže građanima, imaju mogućnost za direktan uvid i pristup rešavanju njihovih problema. Istraživanje odgovora i reakcije institucija, lokalnih pre svega, i uticaja tog odgovora na probleme građana u Sandžaku/jugozapadnoj Srbiji i na jugu Srbije izazvane pandemijom virusa COVID-19 nametnulo se, naročito nakon dešavanja tokom leta 2020. godine, kao pitanje od izuzetne važnosti.

SeConS - grupa za razvojnu inicijativu je za potrebe i u saradnji sa Akademskom inicijativom „Forum 10“ u periodu od oktobra 2020. do januara 2021. godine sprovela istraživanje „*Ocena efikasnosti institucionalnog odgovora na pandemiju COVID-19 u multietničkim zajednicama u Sandžaku/jugozapadnoj Srbiji i na jugu Srbije*“. Osnovni cilj istraživanja je sagledavanje problema i izazova za posmatrane multietničke regione koji su prouzrokovani ili dodatno pojačani usled pandemije, kao i analiza i ocena institucionalnog i šireg društvenog odgovora na njih. Dodatno, cilj istraživanja je da ponudi činjeničnu osnovu za unapređenje postojećeg strateškog i praktičnog okvira za delovanje i suočavanje sa posledicama pandemije, kao i za povećanje otpornosti lokalnih zajednica na krize i šokove i efektivniji odgovor u budućim sličnim situacijama.

Istraživanje je usmereno na percepcije različitih aktera, koji uključuju građane, predstavnike organizacija civilnog društva, zdravstvene radnike, predstavnike lokalnih samouprava i lokalnih kriznih štabova i pojedince i/ili neformalne grupe građana koji se pojavljuju kao alternativni pružaoci usluga, o odgovoru institucija na pandemiju, kapacitetima institucija i specifičnim uslovima u pogledu lokalne socio-ekonomske i političke situacije koje su se odrazile na mogućnosti institucija da pruže efikasan i efektivan odgovor na pandemiju i omogućće adekvatnu zaštitu i podršku građanima. U tom kontekstu, podaci prikupljeni istraživanjem omogućili su analizu institucionalnog ponašanja i kapaciteta i mogućnosti i

resursa šire zajednice da odgovori na probleme i izazove u vreme pandemije, kao i analizu posledica pandemije na ekonomsku, socijalnu i bezbednosnu situaciju u posmatranim regionima.

Vremenski posmatrano, istraživanjem je obuhvaćen period tzv. prvog talasa pandemije, odnosno period od sredine marta do početka maja u kome je na snazi bilo vanredno stanje, i tzv. drugog talasa, odnosno period od početka juna do druge polovine avgusta 2020. godine. Budući da je, međutim, istraživački postupak sproveden počev od oktobra 2020. do januara 2021. godine, a što se poklapa sa periodom tzv. trećeg talasa pandemije, prikupljeni podaci se jednim delom odnose i na taj period.

Geografski posmatrano, istraživanje je sprovedeno na uzorku od 37 ispitanika iz 8 gradova/opština u regionima Sandžaka/jugozapadne Srbije, obuhvatajući gradove/opštine Novi Pazar, Tutin, Sjenica, Prijepolje, Priboj i Nova Varoš, i juga Srbije, obuhvatajući opštine Bujanovac i Preševo.

Istraživanje je sprovedeno u okviru projekta pod nazivom „*Regionalna inicijativa mladih za integraciju: aktivizam mladih i izazovi za multietničke zajednice u post-covid periodu*“ koji Akademska inicijativa „Forum 10“ realizuje uz podršku Fondacije za otvoreno društvo, Srbija.

U dokumentu je nakon uvodnog dela predstavljena metodologija istraživanja, a zatim su prikazani rezultati i zaključci istraživanja.

## 2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

U skladu sa utvrđenim ciljem istraživanja izrađen je metodološki okvir istraživanja. Metodološkim okvirom su definisane najvažnije komponente istraživanja - ciljne grupe, obuhvat ciljnih grupa istraživačkim postupkom, metode i tehnike istraživanja i očekivani rezultat istraživanja. Kako bi se stekao uvid u to na koji način lokalne zajednice vide efikasnost institucija u odgovoru na pandemiju virusa COVID-19 u regionu Sandžaka/jugozapadne Srbije i na jugu Srbije, odnosno kako bi se dobila ocena institucionalnog odgovora na pandemiju u ovim regionima, planirano je prikupljanje podataka primenom metoda fokusirane grupne diskusije i dubinskih intervjua. Plan istraživanja je trebalo da obuhvati sledeće komponente:

- **Fokus grupne diskusije sa građanima.** Cilj ove ključne komponente istraživanja je da stanovnici lokalnih samouprava iz oba regiona obuhvaćena istraživanjem daju ocenu institucionalnog odgovora na pandemiju COVID-19 u svojim lokalnim zajednicama. Struktura učesnika u istraživanju uzima u obzir sledeće njihove karakteristike: pol, starost, tip naselja, obrazovni nivo i status na tržištu rada.
- **Fokus grupne diskusije sa predstavnicima organizacija civilnog društva.** Cilj ove komponente istraživanja je, sa jedne strane, ocena odgovora institucija sistema na pandemiju od strane organizacija civilnog društva koje deluju u na teritoriji gradova/opština uključenih u istraživanje i, sa druge strane, identifikovanje problema sa kojima su se specifične društvene grupe suočavale (ili se i dalje suočavaju) i aktivnosti koje su OCD sprovodile kako bi pružile dodatnu podršku ili nadomestile nedostatak institucionalne podrške i delovanja.
- **Intervjui sa zdravstvenim radnicima.** Obzirom na ulogu i značaj zdravstvenog sistema sa aspekta odgovora na pandemiju, komponenta podrazumeva dubinske intervjue sa zdravstvenim radnicima zaposlenim u institucijama zdravstvenog sistema na teritoriji oba posmatrana regiona.
- **Intervjui sa članovima lokalnih kriznih štabova.** U cilju dobijanja što obuhvatnije slike o odgovoru institucija na pandemiju virusa COVID-19, planom istraživanja predviđena je komponenta koja obuhvata realizaciju intervjua sa predstavnicima kriznih štabova formiranih u lokalnim samoupravama obuhvaćenim istraživanjem. Pored ocene institucionalnog odgovora na pandemiju, kako na lokalnom, tako i u odnosu na nacionalni nivo, cilj ove komponente je da članovi lokalnih kriznih štabova, na osnovu dosadašnjeg iskustva, daju preporuke za dalje unapređenje institucionalnih mehanizama za pružanje odgovora na pandemiju u predstojećem periodu.
- **Intervjui sa alternativnim pružaocima usluga.** Poslednja komponenta istraživanja obuhvatila je realizaciju intervjua sa pojedincima i/ili organizacijama koje su u posmatranim regionima pružale podršku građanima i institucijama, pre svega zdravstvenom sistemu, organizovanjem različitih humanitarnih aktivnosti, u cilju obezbeđivanja resursa neophodnih za pružanje odgovora na pandemiju (poput lekova, medicinske opreme, hrane i slično). Kriterijumi za utvrđivanje statusa alternativnih pružalaca usluga u smislu obuhvata istraživanjem su da akteri: 1) nisu deo institucija sistema, 2) nisu deo postojećih i formalnih organizacija civilnog društva i 3) nisu deo

međunarodnih humanitarnih ili drugih organizacija, odnosno mogu biti 1) neformalne grupe građana, 2) neformalne lokalne ili međunarodne mreže aktivista, 3) volonteri koji se povremeno angažuju ili 4) obični građani koji neformalno i spontano prvi put ispoljavaju svoj građanski aktivizam.

Usled pogoršanja opšte situacije izazvane širenjem virusa COVID-19 na početku i tokom faze sprovođenja istraživanja i restriktivnih mera koje su donesene u cilju sprečavanja širenja zaraze, prvobitno utvrđeni **plan istraživanja je delimično izmenjen**. S obzirom na to da fokus grupne diskusije podrazumevaju okupljanje od 6-10 ljudi u istom prostoru, i da su zbog toga predstavljale rizik za zdravlje učesnika diskusija, istraživački tim projekta je odlučio da **umesto planiranih fokus grupnih diskusija spovede dubinske intervju sa građanima i predstavnicima organizacija civilnog društva**. Uzorak koji je naknadno dizajniran za realizaciju intervju uključio je sve ciljne grupe koje su planirane da budu obuhvaćene fokus grupama, što je omogućilo verodostojnost prikupljenih informacija.

Prilikom prikupljanja podataka istraživački tim projekta je primenio najviše etičke standarde i norme da bi obezbedio anonimnost svih učesnika istraživanja. Naime, na početku intervju svi učesnici su bili obavesteni o svrsi prikupljanja podataka, kao i o tome da će se podaci koristiti isključivo za potrebe istraživanja. Takođe, naglašeno je da je učešće u istraživanju dobrovoljno i da nisu u obavezi da odgovaraju na pitanja ukoliko to ne žele ili se osećaju nelagodno.

Svi prikupljeni podaci su analizirani u MAXQDA programu. Intervjui su u programu analizirani po različitim kriterijumima, što je omogućilo detaljnu analizu i predstavljanje ključnih nalaza iz različitih perspektiva.

**Uzorak istraživanja je dizajniran tako da odražava percepcije različitih aktera** u lokalnim zajednicama o institucionalnom odgovoru na pandemiju u regionima Sandžaka/jugozapadne Srbije i juga Srbije. U skladu sa tim, uzorkom su pokrivene sledeće kategorije ispitanika:

- Građani
- Predstavnici organizacija civilnog društva
- Zdravstveni radnici
- Članovi lokalnih kriznih štabova
- Alternativni pružaoci usluga

Uzorkom je obuhvaćeno ukupno 8 gradova/opština, odnosno naselja različitih nivoa razvijenosti iz dva posmatrana regiona, i to:

- 6 gradova/opština u regionu Sandžaka/jugozapadne Srbije - Novi Pazar, Tutin, Sjenica, Prijepolje, Priboj i Nova Varoš, i
- 2 opštine u regionu juga Srbije - Bujanovac i Preševo.

**Tabela 1. Realizovani intervjui sa građanima**

	Muškarci (stariji od 30 godina)	Žene (starije od 30 godina)	Mladi (između 18 i 29 godina)
Novi Pazar	1	1	1
Tutin	1	1	1
Sjenica	1	1	/
Prijepolje	1	1	1
Priboj	/	/	1
Nova Varoš	/	1	/
Bujanovac	1	1	1
Preševo	1	1	1
<b>UKUPNO:</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>

**Tabela 2. Realizovani intervjui sa ostalim akterima**

	Intervjui sa OCD	Intervjui sa zdravstvenim radnicima	Intervjui sa članovima lokalnih kriznih štabova	Intervjui sa alternativnim pružaocima usluga
Novi Pazar	2	3	/	1
Tutin	1	/	1	1
Sjenica	1	1	/	1
Prijepolje	/	1	/	/
Priboj	/	/	/	/
Nova Varoš	/	/	/	/
Bujanovac	2	2	/	/
Preševo	/	1	/	/
<b>UKUPNO:</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Važno je napomenuti da je, usled osetljivosti teme i opšte društveno-političke situacije na lokalnom nivou, kao uostalom i na nivou cele zemlje, realizacija intervjua sa predstavnicima lokalnih kriznih štabova predstavljala najveći izazov. U okviru ove kategorije ispitanika sproveden je samo jedan intervjui, sa predstavnikom lokalnog kriznog štaba u Tutinu. Osim toga, broj intervjua sa alternativnim pružaocima usluga i njihova regionalna raspodela utvrđen je nakon identifikovanja potencijalnih aktera iz ove kategorije učesnika u istraživanju u oba regiona. Intervjui sa predstavnicima ove kategorije ispitanika sprovedeni su u gradovima/opštinama koje pripadaju regionu Sandžaka/jugozapadne Srbije (Novi Pazar, Tutin i Sjenica), dok u opštinama u regionu juga Srbije alternativni pružaoci usluga nisu identifikovani.



## 3. PERCEPCIJE RADA LOKALNIH INSTITUCIJA

### 3.1 Percepcije uloge lokalnih vlasti u odgovoru na pandemiju

#### Ključni nalazi:

- Učesnici u istraživanju smatraju da je teško oceniti rad lokalnih samouprava u odgovoru na pandemiju zbog njihove marginalne uloge u odnosu na centralne vlasti i netransparentnog delovanja.
- Oni koji su ocenjivali rad lokalnih vlasti, uglavnom su ga ocenili lošim ili osrednjim ocenama zbog male samostalnosti i odlučnosti u delovanju, slabe implementacije mera koje su donete i neefektivne koordinacije različitih aktera koji su učestvovali u odgovoru na pandemiju.
- Kao uzroke nezadovoljavajućeg odgovora lokalnih vlasti, učesnici u istraživanju vide mali stepen autonomije koji one imaju u odnosu na centralne vlasti, rastuće autoritarne tendencije, politizaciju problema pandemije i mera u odgovoru na nju.
- Posledice neefektivnog postupanja lokalnih vlasti su nepoverenje građana prema informacijama koje dolaze od strane lokalnih vlasti, nepoštovanje mera usled nedoslednosti vlasti u njihovoj primeni, te osećaj nebezbednosti, odnosno utisak da lokalne vlasti nisu u mogućnosti da pruže građanima adekvatnu zaštitu od zdravstvenih rizika.

Učesnici istraživanja iz opština oba regiona ukazali su na **teškoće u ocenjivanju rada lokalnih samouprava u odgovoru na pandemiju**, pre svega zbog njihove slabo vidljive uloge u odgovoru na pandemiju u lokalnim zajednicama. Čak i kada su bili u mogućnosti da navedu neke od mera koje su lokalne vlasti donele u odgovoru na pandemiju, poput obezbeđivanja sredstava za lokalne zdravstvene institucije, podršku pojedinim grupama građana, lokalnim preduzetnicima i preduzećima, iznosili su ograde da su to tek pojedini uvidi te da nemaju celovite informacije o tome šta su sve lokalne vlasti preduzimale kao posebne mere sprečavanja posledica pandemije.

*“Nisam čula da je bilo tako nečega. Da li je tu problem što oni nisu bili dovoljno transparentni pa nisu promovisali svoje akcije ili ih jednostavno nije bilo - ne znam, ali ja nisam ništa primetila. Jedina pomoć za koju ja znam je pomoć države.”*

Građanka, Nova Varoš

*“Ja nisam primetila da je lokalna samouprava bilo šta radila. Za neke druge možda i mogu da kažem da su nešto radili ali lokalna samouprava ništa nije radila, niti mi je iko rekao niti sam čula da je opština nešto pokrenula. Čula sam razne stvari preko medija, da ovaj ili onaj donira vizire bolnici, ali nisam videla da je tu opština uključena. Oni se nisu nigde pominjali, zbog toga sam i stekla tako loš utisak.”*

Predstavnica mladih, Prijepolje

Ulogu lokalnih samouprava u odgovoru na pandemiju predstavnici različitih institucija i grupa koji su učestvovali u istraživanju uglavnom nisu povoljno ocenili. Uz izvesne razlike u ocenama, **uglavnom je rad lokalnih vlasti ocenjen kao loš ili osrednji** iz više razloga:

- Lokalne samouprave pokazale su vrlo malo ili nimalo samostalnosti u odlučivanju u odnosu na centralne vlasti, te je i njihova uloga bila periferna.
- Mere koje su donete nisu implementirane dosledno niti je nad njihovom implementacijom vršen adekvatan nadzor koji jeste u nadležnosti lokalnih samouprava.
- Koordinacija rada različitih ustanova i organizacija koje učestvuju u odgovoru na pandemiju, a koju treba da vrši lokalna vlast, nije bila odgovarajuća.

Ipak, **postoje vidljive razlike u ocenjivanju lokalnih vlasti između opština na jugozapadu i onih na jugu Srbije**. U principu ispitanici iz opština Bujanovac i Preševo nešto povoljnije ocenjuju rad lokalnih vlasti, dok su ispitanici iz opština na jugozapadu Srbije iskazali više kritičan odnos prema svojim lokalnim vlastima. Pojedini ispitanici iz Preševa su posebno istakli proaktivnu ulogu gradonačelnika. Izneti su i zapažanja da je odgovor lokalnih vlasti bio relativno dobar imajući u vidu budžetska ograničenja ovih lokalnih samouprava.

**Nedostatak autonomije lokalnih vlasti u odgovoru na pandemiju** prema mišljenju pojedinih ispitanika je jedan od uzroka nezadovoljavajućeg postupanja lokalnih vlasti. Centralizacija u odlučivanju i puko prenošenje odluka koje su donete na nacionalnom nivou vlasti nisu shvaćeni kao dobar način postupanja lokalnih vlasti od strane učesnika u istraživanju.

*“Prvi problem je lokalna samouprava koja je totalno zakazala. Nisu pokazali nikakvu želju da rade bilo šta. Oni nisu znali šta treba da rade i kako treba da reaguju. Pošto je sve centralizovano, uvek su gledali šta će da kaže državni vrh. Drugi problem je državni vrh koji nije imao ni jasnu strategiju, ni jasan način delovanja. I onda su ovi na lokalnom nivou bili u strahu, nisu znali šta da rade niti da li smeju da daju izjavu medijima.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Novi Pazar

Postoje pojedinačni primeri pokušaja lokalnih vlasti da organizuju bolju informisanost građana putem Viber grupa i sl., ali uprkos tome **transparentnost njihovog rada i način na koji su informisale građane nije povoljno ocenjena**.

*“I tu se možda najbolje vidi nesamostalnost lokalnih samouprava, odnosno koliko su one zavisne od onoga šta se radi u vrhu vlasti, šta se radi na čelu države i kako jedno jednoulje isplivava kroz sve aspekte društva. I ja sada ne mogu da kažem da su lokalne institucije i lokalne samouprave pre svega radile dobro ili loše jer imam utisak da prvo nemaju samostalnost u odlučivanju. Hajde, recimo da su bili donekle transparentni, mi smo u Prijepolju imali tu Viber grupu koja je bila javna i oni su stvarno na početku obavestavali građane i radili sve što je u njihovoj moći.”*

Građanka, Prijepolje

Kao jedna od najvećih slabosti u postupanju lokalnih vlasti istaknuta je **slaba, nedosledna implementacija mera koje su uvedene**. Navedeno je puno primera kršenja mera koje su tolerisane u lokalnim zajednicama. Inspekcijski nadzor nije bio adekvatan, što je pripisano u odgovornost lokalnih vlasti. Nekonzistentnost u donetim merama, te nedoslednost u njihovoj primeni i nadzoru, doveli su do toga da građani počnu da se ponašaju manje odgovorno i da ne poštuju donete mere zaštite.

*“To je ipak lokalna vlast, ne bi bilo pogrešno da se kaže da su oni trebali da budu najodgovorniji. Međutim, sa druge strane, mora da se kaže da su oni trebali da budu više angažovani. Imaš lokale koji rade i vidiš ljude koji ne nose maske. Tokom leta kad je bio drugi talas svadbe su bile zabranjene u restoranima, ali je bilo svadbi po kućama na kojima je bilo po 200 ljudi. Mislim da to nije smelo da se dozvoli, pa da se nađemo sada, cela država se našla u ovoj situaciji sada. Mislim da je manjim sredinama malo teže da se sve to sprovede jer nema dovoljno kapaciteta da se sve to prati ukoliko imaš dosta zaraženih. Ali mislim da je ključno bilo da lokalna vlast tada na vreme reaguje i da inspekcija kazni ljude i ne dozvoli ta okupljanja koja su prouzrokovala to stanje tada, a i sada.”*

Građanin, Bujanovac

*“Mislim da su institucije generalno sve mere stavile samo napismeno, kao što se dešava sa svakim zakonom u Srbiji. Staviš na papir mere i preporuke ali to niko ne gleda da se to realizuje kao što je napisano i kakve su mere. Što znači da se oni nisu trudili da se poštuju te mere, to je ostalo samo na papiru.”*

Građanin, Bujanovac

*“Apsolutno lokalna samouprava kao glavna institucija, naravno. Ona apsolutno nije funkcionisala i mislim da se apsolutno nisu snašli. Navešću samo jedan razlog. Oni su apelovali da se nose maske, i ja poslovno odem do opštine i nosim masku, drugi niko ne nosi masku od zaposlenih u lokalnoj samoupravi. Znači prvi su oni bili loš primer, jedno pričaju a drugo rade. Nedugo zatim krenula je zaraza i u samoj opštini tako da je u jednom momentu pola opštinske uprave bilo zaraženo. Oni su apsolutno i mogli i morali bolje.”*

Građanin, Prijepolje

Narativi ispitanih ukazuju i na percepciju **razlika u postupanju lokalnih samouprava tokom prvog i drugog talasa**. Učesnici u istraživanju su uglavnom jednoglasni u tome da je tokom prvog talasa, u martu i aprilu, odgovor lokalnih vlasti bio bolji nego tokom drugog talasa.

*“Dok u predizbornoj kampanji, u vreme pre izbora, institucije su prešle iz jednog režima rada u kojem su pokazivale visok nivo odgovornosti, na jedan način kada je sve odjednom prestalo da važi i ljudi su jednostavno počeli da se i sami neodgovorno ponašaju.”*

Građanka, Novi Pazar

Način na koji su postupale lokalne vlasti, prema mišljenju ispitanika, doveo je do toga da se u uslovima neizvesnosti povezanim sa novom vrstom virusa i visokog zdravstvenog rizika, građani osećaju nebezbedno, odnosno da **zameraju lokalnim vlastima da nisu uspele da ostvare jednu od svojih osnovnih uloga - da uspostave stanje u lokalnoj zajednici u kome se građani osećaju bezbedno** ili bar pružaju osnovana uverenja da se preduzimaju svi raspoloživi koraci kako bi se umanjili rizici i građani zaštitili.

*“Sve je bilo kontradiktorno, to je sve bilo u službi politike. Nismo imali jasnu sliku, nismo znali tačne podatke, to je ono što nije bilo dobro. Oni se jesu posle organizovali, jeste to nekako bolje funkcionisalo ali i dalje mi nismo imali taj osećaj sigurnosti da nas oni informišu kako treba, da smo u sigurnim rukama - jednostavno nismo se osećali sigurno.”*

Građanka, Sjenica

Pojedini ispitanici su ukazali na jedan **rastući trend nepoverenja u lokalne vlasti**, koji je uzeo maha i pre pandemije. To nepoverenje u lokalne vlasti u uslovima pandemije, zbog neizvesnosti, straha, nekonzistentnih mera i neobjavljivanja tačnih informacija o srazmerama pandemije u lokalnom kontekstu, samo je dodatno povećano.

## 3.2 Percepcije rada lokalnih štabova za vanredne situacije

### Ključni nalazi:

- Slično radu lokalnih samouprava i rad lokalnih štabova za vanredne situacije nije bio dovoljno vidljiv građanima, niti visoko ocenjen od strane predstavnika različitih grupa u ispitivanim lokalnim zajednicama.
- Od strane ispitanika su upućene primedbe da lokalni štabovi za vanredne situacije nisu dovoljno vodili računa o specifičnostima lokalnog konteksta, već su jednostavno samo primenjivali mere koje su bile proglašene na nacionalnom nivou, usled čega je odgovor na pandemiju bio nedovoljno adekvatan.

- Učesnici u istraživanju uglavnom ističu da je rad lokalnih štabova bio vidljiv u aspektima ograničenja rada ugostiteljskih objekata, regulisanja kretanja, rada ustanova, a da nije bilo dovoljno aktivnosti usmerenih na upoznavanje građana sa zdravstvenim rizicima i šire intervencije u pravcu zaštite od socio-ekonomskih posledica pandemije.
- Informisanje o radu lokalnih štabova bilo je više usmereno prema korisnicima interneta, društvenih mreža, Viber grupa, lokalnih medija, pa su grupe stanovništva iz ruralnih područja i onih sredina koje nemaju lokalne medije bile slabo obuhvaćene informisanjem od strane štabova.
- Lokalni štabovi prema ocenama učesnika u istraživanju, nisu u dovoljnoj meri uključili različite aktere u lokalnim zajednicama, posebno predstavnike organizacija civilnog društva i lokalnih manjinskih zajednica, posebno romske.
- Posebno je nepovoljno ocenjen rad lokalnih štabova u opštinama jugozapadne Srbije, naročito u Novom Pazaru, pri čemu ispitanici ukazuju da su štabovi značajno potcenili rizike nakon prvog talasa, pripremajući teren za izbore, a zatim, nakon izbijanja drugog talasa epidemije, uglavnom krivicu svaljivali na građane.

Sastav, rad i odluke lokalnih štabova za vanredne situacije nisu bili dovoljno vidljivi građanima, kako ukazuju nalazi istraživanja. Pojedini ispitanici, nisu uopšte bili informisani da u njihovim lokalnim sredinama postoje ovakvi štabovi. U drugim slučajevima, postojala je osnovna informacija da štab postoji, ali ispitanici nisu bili upoznati sa sastavom štaba, niti većinom odluka. Ipak, bilo je i onih koji su pažljivo pratili rad štabova i mogli su da ocene njihov rad.

Izvesne zamerke na rad lokalnih štabova ispitanici su uputili zbog toga što smatraju da **lokalne mere nisu bile adekvatne**, odnosno da su štabovi samo prenosili mere koje su donete na nacionalnom nivou ne vodeći računa o lokalnom kontekstu, koji odlikuje pre svega slabija infrastruktura zdravstvenog sistema u manjim opštinama, na primer u Preševu, Bujanovcu ili Sjenici.

*“Mere su uglavnom bile adekvatne onim merama koje su donošene generalno na nivou države, pa su ovi naši to prepisivali.”*

Građanin, Sjenica

*“Meni je bila užasno glupa situacija u kojoj je vršilac dužnosti direktora Opšte bolnice u Novom Pazaru na konferenciji za novinare izjavio da on ima informacije ali ne sme da ih iznese pre konferencije nacionalnog kriznog štaba u 15 časova. To je bio najbolji indikator da lokalne institucije nemaju nikakve ovlasti, osim toga što je lokalna vlast uvela vanrednu situaciju i donosila mere koje su apsolutno iste kao na nacionalnom nivou. Pa smo se pitali šta će nam sada posebna odluka lokalne samouprave da uvede neku meru, kad je to na nacionalnom nivou već urađeno.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Novi Pazar

*“Ne bih mogao da ocenim rad lokalnog kriznog štaba jer su mere sa republičkog nivoa koje je donosio republički krizni štab samo usvajane i sprovedene na lokalnom nivou.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Bujanovac

U obaveštavanju građana, lokalni štabovi su koristili različite kanale informisanja, poput zvanične internet strane opštine, specijalizovanih Fejsbuk ili Viber grupa, kao i lokalne medije. Međutim, **informacije su se uglavnom svodile na neke osnovne mere ograničavanja rada objekata, kretanja i slično**, te na brojeve zaraženih i preminulih, kao i za prikupljanje pomoći zdravstvenim ustanovama. Ispitanici su iskazali izvesno razočaranje u informacije koje su dobijali od štabova jer one nisu sadržale detaljnija uputstva vezana za zdravstvene rizike, procedure postupanja u slučaju bolesti, mere koje se preduzimaju u cilju saniranja ekonomskih i socijalnih posledica pandemije itd.

*“... I oni nisu ništa uradili, osim što taj štab i dalje samo donosi odluke kojima potvrđuje preporuke i odluke sa nacionalnog nivoa i povremeno nas informiše o broju zaraženih i umrlih. A ono što bi trebalo da rade, i mi smo to kao organizacije civilnog društva u svojim saopštenjima i na jednom sastanku sa gradonačelnikom koji je organizovan govorili, da je potrebno da štab radi i na utvrđivanju stanja i preporukama koje se tiču organizacije celokupnog društvenog života u gradu. A to podrazumeva i socijalna i ekonomska pitanja i mnogo drugih stvari, i da preporuči i donese mere koje će biti preduzete da bi se ublažio uticaj pandemije.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Novi Pazar

Stiče se utisak da **i u ovom pogledu postoje razlike između opština južne i jugozapadne Srbije**. Ispitanici iz opština Bujanovac i Preševo povoljnije su govorili o radu lokalnih štabova i ostavljaju utisak bolje informisanosti, nego ispitanici iz opština na jugozapadu Srbije.

*“Sad tokom pandemije često smo pratili njihove sednice i čitali odluke koje su donosili...”*

Građanka, Bujanovac

*“Svoje zaključke sa sednica objavljivali su preko medija i preko društvenih mreža lokalne samouprave. U tom smislu su bili vidljivi, ne mogu da kažem da nisu bile vidljive one mere koje su doneli.”*

Građanin, Bujanovac

*“Opštinski štab za vanredne situacije je često održavao sednice, sednice su emitovane na lokalnoj televiziji, odluke koje su donošene su objavljivane na zvaničnom sajtu opštine i lokalnim portalima.”*

Građanka, Bujanovac

*“Ja njih vidim kao neko tajanstveno društvo koje je obavljalo neke poslove koje mi nismo mogli da vidimo. Ja zaista ne pratim previše vesti sa lokala i nekad se desi da propustim te informacije ali mislim da krizni štab nije imao neku komunikaciju sa medijima. Ja se*

*informišem obično na društvenim mrežama, uglavnom nije to bilo dovoljno transparentno.”*

Građanka, Novi Pazar

*“Apsolutno netransparentan. Eto sama činjenica da nisu ni jednu konferenciju za medije održali, znači da građani nisu mogli ništa da saznaju.”*

Građanin, Prijepolje

Učesnici u istraživanju zameraju lokalnim štabovima i to što **informacije koje su se objavljivale o broju zaraženih i preminulih nisu bile istinite**, odnosno, bile su potcjenjene, zbog čega je dodatno urušeno i inače slabo poverenje u lokalne institucije. Poverenje je donekle obnovljeno tokom trećeg talasa, prema svedočenju mladih iz Novog Pazara. Više ispitanika je ukazalo da je narušenom poverenju u lokalni štab u Novom Pazaru posebno doprinelo učešće jednog od predstavnika lokalnog štaba u televizijskoj emisiji. Njegovo predstavljanje stanja je odudaralo od onoga što su građani doživljavali u svom iskustvu i to je proizvelo gnevne reakcije koje su se očitovale u narativima ispitanih.

*“Jako neodgovorno je taj čovek postupao, iznosio je informacije koje stvarno nisu bile tačne. Mi u gradu znamo da to što je on pričao nije bila istina. To je velika njegova neodgovornost. Tvrdio je da su spremno dočekali sve, da su bili spremni, međutim da su bili spremni stanje bi bilo bolje, ne bi bilo onoliko mrtvih, onoliko panike. Taj čovek je govorio da su oni sve vreme bili tu, da su građani ti koji su bili neodgovorni i koji su krivi za sve ovo. Građani ne mogu da budu odgovorni i samim tim ne mogu da budu ni krivi, jer nisu bili informisani. Jednostavno, mi svi slušamo tu struku i prema tome se ponašamo.”*

Predstavница mladih, Novi Pazar

*“Ja stvarno nisam stručnjak niti sam doktor, ali znam da informacije koje je on iznosio u toj emisiji su ponižavajuće za svaku osobu koja svoj posao obavlja stručno, pa čak i da taj posao ne nosi toliku odgovornost kolika je bila njegova odgovornost u tom trenutku.”*

Građanka, Novi Pazar

Način na koji je lokalno stanovništvo informisano od strane lokalnih vlasti i lokalnih štabova, nije dosegao do svih grupa. **Stanovništvo u ruralnim sredinama, stanovništvo koje nema pristup internetu ili ne koristi digitalne tehnologije nije bilo u prilici da se informiše kao urbano stanovništvo.** Ovo stanovništvo se pretežno informiše preko televizijskog programa, ali pošto u malim opštinama nema lokalnih medija, nisu imali mogućnosti da budu informisani o lokalnim okolnostima.

*“S obzirom da živimo u selu i da nemamo tu tutinsku televiziju nismo mogli to da čujemo, ali u gradu se čuje, od prijatelja, kolega...”*

Građanka, Tutin

**Nedoslednost u merama koja je zamerena lokalnim vlastima, prisutna je i u oceni rada lokalnih štabova.** Naglo popuštanje mera, prema mišljenju ispitanih iz opština u regionu jugozapadne Srbije, imalo je za cilj da omogući sprovođenje izbora. Nakon što je izbio drugi talas epidemije koji je posebno teško pogodio ove opštine, pojedini predstavnici lokalnih štabova odgovornost su prebacivali na građane i njihovo ponašanje koje je dovelo do širenja COVID-19 infekcije.

*“...nenošnje maski u samoj zgradi lokalne samouprave. To je po meni stvar koja je nedopustiva! Druga stvar, bile su zabrane okupljanja, u jednom periodu su mere popustile pa je bilo dozvoljeno nešto do 50 ljudi ili šta god, ali neko ko pravi neko veselje je morao da traži dozvolu lokalne samouprave da organizuje taj skup. Bio je petak, krizni štab Vlade je doneo odluku da se zabrane ta okupljanja, i onda je naš krizni štab zasedao i izneli su to kao da eto oni ne mogu za vikend da otkazu te manifestacije jer su se ljudi već pripremili, zakazali sve to, da li je bila svadba ili rođendan, pa će oni krenuti od ponedeljka. A to je bilo u petak. I upravo od tih stvari buknuła je zaraza u Prijepolju u ovom trećem talasu. To je nedopustivo. A opet to je sve stvar male sredine, ja te znam ti si mi drug, ajde...”*

Građanin, Prijepolje

*“Svima je išlo u korist da se priča kako je sve u redu da bi se održali mitinzi i završila kampanja, a onda sledi sutra-prekosutra da je stanje u haosu, da je bolnica prepuna. To je velika neodgovornost. Nemam reči da opišem tu neodgovornost.”*

Predstavnica mladih, Novi Pazar

Učesnici istraživanja iskazali su **zamerke na račun sastava lokalnih štabova**, zbog toga što nisu uključili predstavnike civilnog društva. U opštinama Bujanovac i Preševo, posebno su istaknute i zamerke zbog toga što nisu uključeni predstavnici manjinskih zajednica, posebno romske zajednice. Ocenjeno je da je to za posledicu imalo da se informacijama i merama (poput dezinfekcije) ne obuhvate neka podstandardna naselja u kojima živi romsko stanovništvo.

*“Ono što je poražavajuće je da nisu imali ni jednog predstavnika civilnog društva. Ostali jesu, svi su uključeni, čak i predstavnik veterinarske stanice.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Bujanovac

*“...kao i uvek tako ni sada u tom štabu za vanredne situacije nije bilo predstavnika romske zajednice. Razlog za to je političke prirode zato što imamo mali broj ljudi koji su politički angažovani, manji je politički uticaj tako da nismo mogli uvesti jednu osobu da to bude zvanično jedna osoba koja će predstaviti stanje na terenu u romskim mahalama. Tako da nismo ni mogli doći u situaciju da zatražimo da u jedno naše nehigijensko naselje koje imamo u gradu, da tamo odu i izvrše dezinfekciju naselja.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Bujanovac



### 3.3 Percepcije rada zdravstvenih ustanova

#### Ključni nalazi:

- Učesnici u istraživanju ocenjuju rad zdravstvenih institucija bolje nego rad lokalnih samouprava i štabova za vanredne situacije, ali njihovi odgovori jasno ukazuju da se pozitivan stav pre svega duguje poštovanom radu zdravstvenih radnika, a ne sistemu, kome su upućene brojne kritike.
- Kao ključni problemi u radu zdravstvenih ustanova tokom pandemije istaknuti su nedostatak infrastrukture, posebno u malim opštinama, opreme, posebno u prvom i na početku drugog talasa pandemije, neefikasna organizacija rada, uključujući upravljanje materijalnim i ljudskim resursima, definisanje procedura uz odgovarajuće standarde zaštite.
- Usled nedostatka materijalnih resursa, odgovarajuće opreme, naročito u opštinama jugozapadne Srbije mobilisana je velika pomoć, pre svega dijaspore, ali su lokalni kapaciteti za prihvatanje pomoći bili niski i doveli do produženog nepovoljnog stanja.
- Nedostatak zdravstvenog kadra percipiran je kao jedan od ključnih problema, kao i način na koji su kadrovi raspoređivani. Angažovani su dodatni kadrovi bez adekvatnih kompetencija i iskustva, što ih je postavilo u veoma tešku situaciju, bez odgovarajuće podrške, ali i umanjilo kvalitet zdravstvene zaštite.
- Zdravstveni radnici su radili u nepovoljnim uslovima, povremeno su bili premeštani na mesta koja nisu adekvatna sa stanovišta odgovora na pandemiju, zbog neadekvatne zaštite su se razboljevali, a prema pojedinim svedočenjima, bez kontrolnog testiranja vraćani na posao nakon dve nedelje, u pojedinim fazama bili prinuđeni da sami nabavljaju zaštitnu opremu. Kao naknadu za povećana radna opterećenja primali su dodatak na plate, koji ocenjuju kao relativno skroman.
- Alternativni pružaoci usluga u ispitivanim lokalnim zajednicama su odigrali važnu ulogu u jačanju kapaciteta lokalnih zdravstvenih ustanova kroz prikupljanje novčanih sredstava i obezbeđivanje opreme i lekova, ali je njihovo uključivanje pratio niz nepovoljnih okolnosti izazvanih lošom koordinacijom.
- Sistem upućivanja pacijenata iz manjih opština u veće centre bio je neefikasan i predstavljao je veliko opterećenje za ustanove u uslovima veoma niskih kapaciteta za organizovanje upućivanja, a visok rizik za građane koji su na taj način bili zbrinuti.
- Zbog niskih kapaciteta zdravstvenog sistema suočenog sa pandemijom, građani kojima je bila potrebna zdravstvena zaštita koja nije povezana sa kovidom nisu imali pristup odgovarajućoj zdravstvenoj zaštiti.
- Razloge za slabosti u odgovoru zdravstvenog sistema ispitanici nalaze u dugotrajnom zapostavljanju ovog sistema, odsustvu reformi i ulaganja, kao i nedostatku kvalitetnog i iskusnog kadra.

Za razliku od lokalnih vlasti i štabova za vanredne situacije, učesnici u istraživanju pozitivno su ocenili rad zdravstvenih ustanova tokom pandemije. U pejzažu lokalnih institucija, zdravstvene ustanove, povremeno zajedno sa obrazovnim, navode se kao **primeri ustanova koje su radile najbolje što su mogle** u datim uslovima.

*“Iskreno ne vidim instituciju koja je nešto posebno dala neki maksimum u borbi protiv epidemije. Mislim da su sve institucije dale svoj minimum. Jedino je možda bolnica dala svoj maksimum koliko je mogla.”*

Predstavnica mladih, Novi Pazar

*“Ambulanta je 100% bila najbolja.”*

Građanka, Preševo

*“Što se tiče naše bolnice konkretno, bila sam pozitivno iznenađena i njima bih, kada pogledam druge institucije dala najveću ocenu.”*

Predstavnica mladih, Prijepolje

Međutim, kada se pažljivije analiziraju narativi ispitanih, uočava se da se **iza pozitivnih ocena najčešće kriju pozitivne ocene na račun zaposlenih u zdravstvenim ustanovama**, dok se zdravstvenom sistemu upućuje niz kritika. Ipak, primećuju se razlike između ispitanika iz različitih opština. Dok, recimo, ispitanici iz Nove Varoši iskazuju primetno nezadovoljstvo, različiti ispitanici iz Sjenice dosledno pozitivno ocenjuju rad svojih zdravstvenih službi.

*“U manjim sredinama su se vrlo loše snalazili, ali opet ne mislim da okrivim lekare. Više bih okrivio organizaciju koja dolazi sa vrha koja je bolnice i druge objekte po gradovima loše organizovala.”*

Građanin, Sjenica

*“Prema situaciji u to vreme ja bih ipak stavila bolnicu i zdravstvene radnike na prvo mesto, ali ne zbog sistema, ne zbog uprave koja ih je dobro organizovala, nego samo zbog pojedinaca koji su savesno radili svoj posao.”*

Građanka, Sjenica

*“Pre svega, moram izreći komplimente na račun Doma zdravlja. Ovde u Sjenici je bilo strašno, u jednom momentu su prestali da evidentiraju novopridošle pacijente jer nisu mogli da stignu. Više se nije gledalo tu ko je lekar, ko sestra, ko stomatolog, trči daj čoveku lek... Znači, što se njih tiče samo pohvale... Dvoje zdravstvenih radnika iz Sjenice je nažalost izgubilo život. Ali generalno što se tiče Doma zdravlja, zdravstvenih radnika, svaka čast.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Sjenica

**Razlike su primetne u postupanju zdravstvenog sistema tokom dva talasa epidemije.** To je najsvikovitije opisao jedan zdravstveni radnik iz Sjenice.

*“Prvi talas bez velikih pritisaka, mali broj pacijenata, malo kapaciteta uposlenih na epidemijским problemima. Drugi talas: strašno, ogromno povećanje broja pacijenata u*

*kratkom vremenskom periodu, maltene iz časa u čas, zdravstveni sistem iznenađen blago rečeno, nespreman, rad zasnovan na velikom i bespoštednom zalaganju zdravstvenih radnika, entuzijazmu. Potom sledi nešto slično kolapsu sistema uz oboljevanje velikog broja zdravstvenih radnika, što direktnim zaražavanjem, što iz kontakta. Nešto kasnije, konsolidacija sistema i solidno reagovanje, ali uz opet veliki entuzijazam radnika. Uspostavljanje kontrole nad epidemijom tek posle uspostavljanja zona uz pomoć sa strane, ne izrazito veliku, ali značajnu.”*

Zdravstveni radnik, Sjenica

**Razlozi za kritiku zdravstvenog sistema su brojni:** nedostatak zaštitne opreme za zdravstvene radnike, nedostatak lekova, dijagnostičke i terapijske opreme (posebno respiratora, boca sa kiseonikom, rendgen aparata), nedovoljno bolničkih mesta, nedostatak kadrova, vozila, loša organizacija prihvata i upućivanja pacijenata, slaba koordinacija sa drugim ustanovama, prikriivanje srazmera epidemije. Tokom istraživanja navedeni su različiti primeri neodgovarajućih praksi. U brojnim odgovorima ispitanika **loša organizacija navodi se kao jedan od najvažnijih razloga za slabu efikasnost zdravstvenih ustanova.** Recimo, u Novoj Varoši, primećeno je da isto osoblje radi u hitnoj pomoći i u kovid sistemu. Ispitanici iz Novog Pazara upozoravaju da je prihvata i zbrinjavanje pacijenata organizovano tako da su se mešale „crvena“ (kovid) i „zelena“ (ne-kovid) zona u ustanovama. Dugi redovi, neadekvatne čekaonice i prostorije za pregled u kojima se nisu mogli osigurati epidemiološki standardi zaštite (rastojanje), još su neki od primera loše organizacije.

*“Ono što sam ja čula, nisam videla, jeste da su u jednom momentu prali rukavice jer ih nisu imali dovoljno. Nisu imali dovoljno sredstava higijenskih, maski, to je jedan problem. Drugi problem je što su bili ogromni redovi ispred kovid ambulanti, nikako nisu uspevali to da organizuju, evo i ovih dana kad je zima. U jednom momentu nisu imali ni testove.”*

Građanka, Prijepolje

*“...u početku nije bilo opreme, maski i svega ostalog. Tek negde kad sam ja počeo da radim u tom kovid odeljenju, a to je već jul mesec, dobili smo opremu koja je potrebna i posle je svega imalo. U početku smo kupovali sami to što nam treba. Svi smo kupili sami vizire, na primer. Naočare sam isto sam kupio. Mene je čovek koji se bavi proizvodnjom tekstila zvao i ponudio mi da mi donese 500 šivenih zaštitnih maski, ja sam prihvatio i on mi je to doneo.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

*“Problemi su bili mešanje crvene i zelene zone, to razdvajanje tih zona nije postojalo ni u prvom talasu i do polovine drugog talasa, to je dovelo do zaraze zdravstvenog kadra. I druga stvar, nisu bile kovid ambulante organizovane kako treba, tu je dnevno čekalo i po 100-200 ljudi, unutra dva lekara rade u maloj prostoriji i po 4 sestre, tu se radio i rendgen, sve je to bilo u dve male prostorije smešteno koje su bile adaptirane samo za to, a moglo je to bolje da se organizuje. Bilo je lepo vreme, moglo je to i napolju da se*

*organizuje, 10 ambulanti da se napravi, da se gužva ne pravi, da ljudi ne dolaze u kontakt.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

*“Organizacija je bila katastrofalna stvarno. Stvarno je to sve bilo loše. I nestručnost i organizacija i sve. Nedopustivo je dozvoliti da se odmah zarazi 60 članova zdravstvenog kolektiva. To je nedopustivo, ti ljudi koji rukovode su zdravstveni radnici, oni treba da znaju, ali to se improvizovalo, baš su bili nedorasli čitavom problemu.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

*“Prva nedelja kada sam došao na to odeljenje je bila kritična, ljudi su spavali po hodnicima, po kancelarijama, u sali za ručavanje, ta prva nedelja je bila grozna. Ali entuzijizam lekara je bio neverovatan, tu su sve bili mladi doktori koji su ginuli za pacijente... Kritičan je dakle bio taj period u junu kada se zataškavalo, kada nije bilo opreme i kada je broj obolelih bio veliki.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

*“Nama u Domu zdravlja jesu, naš direktor jeste davao instrukcije i uputstva - ali sve zakasnelo! Tek kad je kod nas bilo dosta zaraženih, nekih 8-9 zaraženih lekara i drugih i kada se znalo kako su se zarazili, tek posle toga smo mi dobili uputstvo da ne smemo da izlazimo, da ne smemo ovo ili ono, da nam se ne donosi hrana spolja itd. Stvarno, sve smo dobijali, ali stalno kasno.”*

Zdravstvena radnica, Novi Pazar

*“Povukli su recimo specijalizante sa stomatologije i stavili su te specijalizante, to su doktorke sa dosta godina iskustva, i stavili su ih na ulazna vrata Doma zdravlja da one mere temperaturu, da one tu primaju pacijente, a to nije posao doktora da budu na vratima, ali eto to su smatrali da tako treba. To je trajalo 10-tak dana pa su videli da to nije u redu, to se nigde nije radilo osim tu kod nas, pa su ih posle sklonili odatle. I kada su ti ljudi tražili dok su bili na tim vratim, da im daju masku ili odelo, rekli su im nemamo, snađite se. Neki su srećom imali kući pa su donosili.”*

Zdravstvena radnica, Novi Pazar

**Ispitanici iz Bujanovca i Preševa ukazali su na probleme koji su proistekli iz toga što ove opštine nemaju bolnicu.** Uz to, problem se uvećava usled toga što nema ni dovoljno sanitetskih vozila za prevoz pacijenata, a za prevoz pacijenata do Vranja, prvog većeg zdravstvenog centra potrebno je sat vremena. Nisko poverenje u zdravstvene institucije u većim centrima poput Vranja i Niša uslovljeno je i time što oni ne zapošljavaju lekare albanske nacionalnosti, prema iskazima ispitanika iz Bujanovca.

Sistem upućivanja pacijenata iz manjih sredina u veće centre, kako ocenjuju pojedini zdravstveni radnici, bio je „naporan“, **bilo je teško organizovati prevoz** u uslovima malog broja sanitetskih vozila, a bio je neophodan upravo zbog nedostatka opreme za dijagnostiku, poput testova, rendgena. Korisnici su

prevoženi grupno, što je stvaralo dodatne teškoće u situaciji kada su bili bolesni i pojedini u težem stanju.

*“Tako da mislim da mi imamo Dom zdravlja, ali realno je to jedna ambulanta. Sve što je bilo veće išlo je za Novi Pazar, nije bilo ni mesta, ni kapaciteta, ni automobila za prevoz čak, vozača... To je veliki problem kod nas.”*

Predstavnik mladih, Tutin

*“U prvom talasu mi smo sve pacijente sa sumnjom na kovid infekciju slali u Užice, znači u Prijepolju nije postojalo kovid odeljenje i to je bilo jako naporno. Sve te sumnjive pacijente, zamislite kad imate po 5-6 pacijenata, sanitetom smo transportovali u Užice, tamo se pregledaju, uradi im se rendgen pluća, pritom nama rendgen aparat u tom periodu nije ni radio. Onda se tamo uradi snimak pluća, ako imaju upalu pluća oni su ostajali na testiranju, pa ako su pozitivni iz Užica se šalju dalje, u Beograd u to vreme najčešće, a ako su negativni ostajali su u Užicu ili su se vraćali u Prijepolje u zavisnosti od stanja. Tada smo morali i te negativne da lečimo, ali to su bili pacijenti kojima je trebalo. Tada je bio manji broj obolelih pa je tako moglo da se radi.”*

Zdravstvena radnica Prijepolje

**Kao jedan od ključnih problema u zdravstvenom sistemu primećen je nedostatak kadrova**, posebno adekvatnih kvalifikacija, odnosno specijalizacija (infektolozi, anesteziolozi i dr.) i iskustva. U jeku epidemije stoga su angažovani lekari na stažiranju, tehničari/ke bez radnog iskustva, kojima nije pružena adekvatna podrška pri uvođenju u posao. To je istovremeno uticalo na značajne frustracije među neiskusnim zdravstvenim kadrovima, ali i strah kod pacijenata kojima je bilo potrebno kompleksnije bolničko lečenje.

*“Dok sam bio na dečijem odeljenju u kovid sistemu naš supervizor je bio pedijatar. To ne može tako. Pedijatar ne zna o tome ništa. Trebalo je da bude neki internista, infektolog... Jer pedijatar nije dovoljno stručan.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

*“... ja sam razgovarao sa kolegama iz Kragujevca koji su došli tu, kad su videli neke stvari kod nas, da se ne poštuju neke stvari - crvena, žuta, zelena zona, oni su bili iznenađeni koliko se to kod nas ne poštuje. I onda se ispostavilo da je mnogo lekara kod nas bilo zaraženo. Ali opet tu ne mogu da krivim nikoga drugog, to smo mogli mi sami da se organizujemo da napravimo zone. Ali moje mišljenje je da je tu bilo mnogo neiskusnih radnika sa kojima u onom haosu nije moglo da se sve to nauči za jedan dan kako se treba ponašati u epidemiji. Ovo je za ceo svet bilo novo, pa i za nas.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

*“Oni su hteli da ostave nas specijalizante da dežuramo ili da budemo sami u drugoj smeni, međutim mi nismo na to pristali jer smo mi specijalizanti koji nemaju veze sa*

*internom medicinom i znamo da kovid pacijente treba da leče internisti, anesteziolozi, infektolozi, a mi infektologe nemamo. Uspeli smo nekako da u drugoj smeni obezbedimo bar neurologa koji dežura na internom odeljenju jer on je upoznat sa radom sa internističkim pacijentima.”*

Zdravstvena radnica, Prijepolje

Zdravstveni radnici koji su učestvovali u istraživanju ukazali su na **niz nepovoljnih uslova kojima su bili izloženi na radnom mestu**, naročito tokom drugog talasa pandemije. Nisu bili opremljeni odgovarajućom zaštitom. Ponekad su morali sami da nabave zaštitnu opremu. Procedure razdvajanja zona rizika nisu bile odgovarajuće. Zbog neadekvatne opreme i procedura, mnogi su se razboleli, a potom su brzo vraćani na posao zbog nedostatka kadrova. Svi intervjuisani **zdravstveni radnici koji su radili u kovid sistemu dobili su odgovarajuće naknade**, dodatke na zaradu za vreme tokom kojeg je trajalo to angažovanje. Međutim, tu naknadu ocenjuju kao relativno skromnu.

**U odgovor na pandemiju su se na različite načine uključili i alternativni pružaoci usluga.** U periodu kada je došlo do naglog skoka broja obolelih sa kojim lokalni zdravstveni sistemi nisu mogli da se adekvatno izbore, pokrenute su akcije prikupljanja pomoći. Prema svedočenju pojedinih ispitanika koji su ove akcije predvodili ili u njima učestvovali, uprkos velikom odzivu i brzo prikupljenim sredstvima, nije došlo do blagovremenog unapređenja sistema, jer su lokalni donosioci odluka u ključnim zdravstvenim ustanovama odbijali da tu pomoć prihvate. Nedostajali su i sistemi popisa potrebnih sredstava, usled čega su kapaciteti ostali u dužem periodu nedovoljni za rastući talas epidemije.

*“... onda sam pozvala jednog medicinskog tehničara iz bolnice i pitala da li im treba neka pomoć. Ako se ljudi žale da nema kiseonika, gde možemo taj kiseonik da nađemo? Bukvalno tako je bilo, daj recite gde se to nabavlja da svi skočimo i da to nabavimo. Imali su rezervoar od 5 kubika, sad smo povećali na 15 kubika i to je koštalo 17000 evra gde sam ja lično dala 10000 evra za to.”*

Predstavnica alternativnih pružalaca usluga, Novi Pazar

*“Direktora bolnice u Novom Pazaru smo tada kontaktirali ali on je govorio da pomoć nije potrebna... Ja sam sa ljudima u bolnici komunicirao preko jedne humanitarne organizacije kojoj sam se ja obratio. Ja sam njima rekao da imamo donatore, meni su se javljali naši uspešni biznismeni iz dijaspore koji su nudili pomoć za kupovinu lekova i svega što treba... On (direktor bolnice) je to odbio i rekao je da nije potrebno... U Tutinu smo takođe imali informaciju od direktora da nije potrebno puno stvari, dok su iznutra dolazile informacije da je potrebno.”*

Predstavnik alternativnih pružalaca usluga, Tutin

*“Samostalno smo se organizovali da se pomogne bolnici, jer je bolnica negirala da joj treba pomoć i govorili su da je sve OK. Onda se samostalno svi organizujemo i tek posle dve nedelje, na naše stalno traženje od bolnice da javno kažu šta im je potrebno, da li su uradili neki presek stanja, jer bolnica tokom cele te situacije nijednom nije uradila*

*trebovanje. Obični kiosk, prodavnica, na dnevnom nivou radi trebovanje i presek stanja šta im treba, a bolnica gde je žarište u Evropi, ne u državi, ni u jednom trenutku neće da uradi presek stanja šta im treba da bi znali šta da kupe. Mi smo bukvalno molili da to urade.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Novi Pazar

Zbog niskih kapaciteta zdravstvenog sistema suočenog sa pandemijom, **građani kojima je bila potrebna zdravstvena zaštita koja nije povezana sa kovidom nisu imali pristup odgovarajućoj zdravstvenoj zaštiti.**

*“Ugroženi su bili i građani sa hroničim bolestima jer ponekad u toliko haotičnom stanju koje je vladalo u Domu zdravlja nisu primili svoje terapije ili su često bili tretirani isto kao drugi pacijenti i prebačeni na infektivno odeljenje, što je velika neodgovornost. Mislim da još vlada veliki strah kod građana što se tiče lečenja u Vranju, a pogotovu u Nišu.”*

Građanka, Bujanovac

*“Jedno vreme su kapaciteti bili popunjeni, tako da za ostale bolesti nije bilo mesta u bolnicama u tom periodu. Znači većina odeljenja u bolnici je bila pretvorena u kovid odeljenja po principu izolacione jedinice. Samo teške slučajeve su primali i izastala je briga o drugim pacijentima.”*

Građanin, Prijepolje

**Razloge za slabosti zdravstvenog sistema** koje su se pokazale tokom pandemije ispitanici nalaze u dugotrajnom zapostavljanju zdravstvenog sistema u njihovim opštinama, neodgovarajućoj infrastrukturi ustanova (pojedine opštine nemaju bolnice), odsustvo reformi zdravstva i nedostatak kvalitetnog i iskusnog kadra zbog neodgovarajućih ulaganja, uslova rada zbog kojih kadrovi odlaze u veće sredine ili inostranstvo.

*“Unazad nekih 10-12 godina sve gore i gore stanje u zdravstvenom sistemu. Iz godine u godinu sve gore. Ovo je sada kulminiralo u stanju pandemije. I to se očekivalo, moralo je da pukne, organizacija loša, sve je baš loše. Od ranije se ništa nije proveravalo šta ko radi, nikakvih kazni, niti se poštuje radno vreme - da počemo od toga što je osnovno. Pojedinci su iskakali, pokušavali da nešto dovedu u red, ali šta god bi se prijavilo kao problem to se guralo u fioku. Takođe, masovno zapošljavanje nestručnog i priučenog kadra. Medicinske sestre koje su se prekvalifikovale iz raznih drugih zanimanja (frizerke, na primer) i one nisu nikako mogle da se pokažu dobro kad je trebalo.”*

Zdravstvena radnica, Novi Pazar

*“Zdravstveni sistem se već raspadao, to je počelo još odavno. Ima sigurno 10-tak godina kako se zdravstveni sistem raspada. Sve je naopako okrenuto. A tu su svi krivi - i država, i sami zdravstveni radnici, i privatna praksa odnosno privatne zdravstvene ustanove. Sve je to bilo loše, sada je pandemija to ogolila. Sada je ogoljeno da je naš zdravstveni sistem*

*loš i tu teško šta može da se promeni. Politika i loša kadrovska selekcija je ušla u svaki ćošak zdravstvenog sistema, u svaku poru.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

### 3.4 Percepcije rada ostalih institucija

#### Ključni nalazi:

- Učesnici u istraživanju uglavnom pozitivno ocenjuju rad obrazovnih ustanova, policije i vojske u prvom talasu pandemije, a smatraju da su centri za socijalni rad mogli biti više uključeni.
- Obrazovni sistem je imao jasne instrukcije sa nacionalnog nivoa koje su dosledno primenjivane i mada su se pojedini učesnici u istraživanju požalili da nije bilo uvek lako adaptirati se, smatraju da su u tome uspeali.
- Uloga policije bila je naročito vidljiva za vreme vanrednog stanja i ocenjena je pozitivno, posebno u aspektu kontrole samoizolacije, policijskog časa, za koje ispitanici smatraju da su dali efekta. Njihova uloga kasnije postaje manje izražena i vidljiva, posebno u drugom talasu kada su lokalne zajednice iskusile najviše problema.
- Uloga vojske tokom vanrednog stanja je takođe prepoznata od strane ispitanika iz pojedinih lokalnih zajednica. Pozitivno je ocenjen doprinos u zdravstvenim radnicima koje je vojska stavila na raspolaganje, kao i akcije dezinfekcije i pomoć u obeležavanju zona.
- Prema mišljenjima ispitanih, centri za socijalni rad trebalo je da imaju veću ulogu, posebno u podršci socijalno ugroženim građanima, kako u oblasti materijalne podrške, tako i u oblasti pristupa zdravstvenoj zaštiti kojoj često nemaju isti pristup kao i građani koji nisu u stanju socijalne potrebe.

Uz lokalne vlasti, štabove i zdravstvene ustanove, učesnici u istraživanju prepoznali su niz institucija od značaja koje su imale ili je trebalo da imaju ulogu u lokalnom odgovoru na pandemiju. U principu, najviše su istakli ulogu obrazovnih institucija, kao i institucija bezbednosti, poput policije i vojske, ali i ustanova socijalne zaštite, te ustanova kulture.

**Rad obrazovnih ustanova i prelazak na onlajn nastavu ocenjeni su pozitivno**, kako od zaposlenih u obrazovanju, tako i od ostalih učesnika u istraživanju. Prema iskazima zaposlenih u obrazovanju, na lokalnu su se sledile instrukcije koje je davalo Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja. U početku su instrukcije bile nesistematične, pa i koraci u lokalnim obrazovnim institucijama, ali su uloženi napori da se sve instrukcije slede i da se svi prilagode na novi sistem onlajn nastave.

*“Ja mogu da kažem iz ugla koji mi je najbliži, iz ugla obrazovnog sistema da sa nacionalnog nivoa jesu stizala detaljna uputstva kako da radimo... Oni jesu davali detaljna uputstva ali je to za nas bilo novo i možda zbog toga nismo baš mogli do kraja*



*da se snađemo, ali jesu davali i jesmo se trudili da poštujemo. Morali smo decu da sačuvamo, imali smo dosta odgovornosti na nama.”*

Građanka zaposlena u obrazovanju, Sjenica

**Rad policije tokom prvog talasa pandemije, odnosno vanrednog stanja, takođe je ocenjen pozitivno.** Posebno je istaknut značaj kontrole kontakata, samoizolacije i policijskog časa, za koje su ispitani ocenili da su doprineli malom broju zaraženih u tom periodu. Međutim, **nakon ukidanja vanrednog stanja uloga policije više nije bila toliko značajna** pošto su mere bile ukinute.

*“U prvom talasu je bilo dosta rigoroznije sve, kad vidiš patrole policije po gradu, kad vidiš veliki broj ljudi koji su morali da budu u samoizolaciji i policiju koja ih je pratila, a onda u drugom talasu nema ni njih.”*

Građanka, Nova Varoš

*“... policija je tu imala velikog udela, kontrolisali su se kontakti, eto možda zahvaljujući tome u prvom talasu nije bilo toliko zaraženih u Novom Pazaru. A onda pre izbora je sve to popušteno i imali smo to što smo imali u drugom talasu.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

Učesnici istraživanja iz Sjenice su ukazali na **pozitivan doprinos vojske** koja je dodelila lokalnim zdravstvenim ustanovama dva lekara i tri tehničara, pomogla u organizaciji rada kovid ambulanti, uspostavljanju zona i sl.

Ispitanici su iskazali mišljenje da **centri za socijalni rad nisu bili dovoljno angažovani tokom pandemije.** Prema njihovom mišljenju, izostala je odgovarajuća finansijska i materijalna pomoć licima koja su bila ekonomski ugrožena.

*“... možda je i Centar za socijalni rad trebalo da bude više angažovan. Video sam sad dok sam prošao kroz bolest jer sam i sam bio zaražen, da ima ljudi koji čak ne mogu da kupe lekove. Što znači da dodatnu podršku njima niko nije pružao. Što znači da treba da se radi na tome da se ljudima pomogne jer ne može svako da priušti lekove. Ja sam mislio da je lako, ali video sam da nije lako ko nema novca, znamo svi da ti lekovi koštaju do 5000 dinara što za nekoga nije mala suma.”*

Građanin, Bujanovac

*“Centar za socijalni rad, ne znam da su nešto radili. Bilo je nekih akcija deljenja osnovnih životnih namirnica i lekova, ali više je to išlo preko Kancelarije za mlade i samoorganizovanih građana nego preko Centra za socijalni rad.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Sjenica

Pojedini ispitanici ukazali su i na **pozitivne primere postupanja institucija kulture** koje su poštovale mere i tokom vanrednog stanja kada su prestale sa radom, kao i nakon toga kada su se ponovo otvorile za javnost ali uz poštovanje epidemioloških mera.

## 4. GRAĐANI U VRTLOGU PANDEMIJE I LAVIRINTU INSTITUCIJA

### Ključni nalazi:

- Ispitani ukazuju na **velike posledice pandemije ne samo u zdravstvenom, već i ekonomskom i socijalnom pogledu**, a jedna od težih i dugotrajnih posledica je dodatno narušeno poverenje u lokalne institucije.
- Građani opština koje su obuhvaćene istraživanjem pokazuju uglavnom nisko poverenje u lokalne a još i više u nacionalne institucije. Ukazuju da je poverenje bilo relativno nisko i pre pandemije, a da je način na koji su lokalne institucije organizovale rad u uslovima pandemije, naročito postupanje lokalnih vlasti, štabova, kao i funkcionisanja zdravstvenog sistema, dodatno podrio poverenje građana.
- Ispitanici su pokazali izrazito proaktivan stav prema dešavanjima tokom pandemije, uključujući intenzivno informisanje različitim kanalima, svest o potrebi da se smanje rizici pridržavanjem mera, solidarnost sa onima koji su bili najugroženiji tokom pandemije.
- Prema zapažanjima učesnika u istraživanju, postoje velike razlike u uslovima, ali i ponašanju građana između prvog i drugog talasa. Za razliku od prvog talasa kada su mere bile rigorozne, ali jasne, građani su se dosledno pridržavali mera i stope zaraze su bile niske. U drugom talasu, nacionalne i lokalne vlasti su uklonile mere i uveravale građane da je opasnost prošla kako bi se pripremili uslovi za izbore, što je dovelo do velikog opuštanja među građanima i posledično do drugog, najtežeg talasa pandemije na koji sistem nije bio spreman da odgovori u lokalnim zajednicama.
- Učesnici u istraživanju smatraju da su najvažniji razlozi zbog kojih je odgovor institucija bio nezadovoljavajući a poverenje građana u institucije nisko, stavljanje ličnih interesa iznad opšte dobrobiti, stavljanje političkih interesa iznad zdravstvenih, neodgovornost nadležnih, neznanje i odsustvo sposobnosti za organizaciju, te odsustvo prave primene odluka, puko zadovoljavanje forme.
- Propusti u odgovoru na pandemiju se vide kao podeljena odgovornost između centralne i lokalnih vlasti, uz izvesne tendencije da se ipak veća odgovornost pripíše centralnim vlastima koje su i oblikovale osnovne elemente sistema za odgovor na pandemiju.

Učesnici u istraživanju saglasni su da je pandemija imala **velike negativne posledice u njihovim lokalnim zajednicama**, a da rad nadležnih institucija nije bio takav da je mogao omogućiti adekvatnu zaštitu i sprečavanje, odnosno saniranje tih posledica. Ispitanici su pre svega ukazivali na **teškoće sa kojima su se suočavali u zadovoljavanju zdravstvenih potreba**, kako onih povezanih sa kovidom, tako i onih drugih. Neki od problema sa kojima su se suočili je bio nedostatak testova, redovi i dugo čekanje u pristupu zdravstvenim ustanovama, neadekvatni uslovi boravka u bolnicama, naporne procedure upućivanja u veće zdravstvene centre, nedostatak ili visoke cene lekova i zaštitne opreme i sl. Mada, kako je već ukazano, narativi ispitanih ukazuju na relativno pozitivan stav prema zdravstvenim radnicima koji su uspevali da uprkos slabom sistemu pruže zdravstvenu zaštitu, pojedini narativi ukazuju i na primere neadekvatnih praksi zbog straha samih zdravstvenih radnika da se izlože rizicima zaražavanja. Mada

veličina uzorka ne dopušta generalizacije, primetno je da je više ovakvih narativa ispitanih došlo iz Nove Varoši. Primeri ukazuju na odbijanje lekara da upute hitnu pomoć iz straha da je osoba kojoj je pomoć potrebna obolela od kovida, izbegavanje kontakata sa pacijentima, neljubazan odnos i sl.

*“Ja sam zvala hitnu pomoć i oni nisu hteli da dođu jer se plaše korone. Onda kada odvedete pacijenta u bolnicu koji je u lošem zdravstvenom stanju, oni odbijaju da ga pregledaju jer ne znaju kako da mu pomognu. Znači nije to samo neorganizovanost, to je i užasan strah i užasno nerazumevanje. Oni nisu imali nikakvu edukaciju, nisu znali sa čime se bore i onda iz tog straha oni nisu ni pokušavali da se bore na neki adekvatan način sa tim. Verovatno ima ljudi koji su davali 110 posto od sebe da pomognu svima, ali ima ljudi koji su govorili - jao, pogledajte ovo, ajde vodite je odavde, ja ne smem da je pregledam - a to su zaista strašne stvari.”*

Građanka, Nova Varoš

*“... Imali smo potrebu da se testiramo, da dobijemo neki podatak da li u porodici imamo nekog zaraženog, ali niko nije imao šanse da se testira jer testova nije ni bilo. Lekari su bili potpuno nespremni, neobučeni da se bore sa tim, davane su pogrešne dijagnoze itd.”*

Građanin, Sjenica

Sa posebnim problemima su se suočavali građani koji boluju od hroničnih bolesti ili su imali potrebe za zdravstvenom zaštitom koja nije povezana sa kovidom. Zbog velikog broja obolelih od COVID-19, koji lokalni zdravstveni sistemi nisu mogli efikasno da opsluže, ove osobe nisu mogle da dobiju odgovarajuću zdravstvenu zaštitu. Primani su samo hitni slučajevi. Svedočanstva ispitanih ukazuju da ne samo da su osobe sa ne-kovid zdravstvenim potrebama bile uskraćene za tretman, terapiju, već su nekada bile i tretirane zajedno sa kovid pacijentima, smeštane na infektivna odeljenja što je dodatno povećavalo zdravstvene rizike kojima su bili izloženi. Takva dešavanja su vodila daljem opadanju poverenja u institucije, posebno u sredinama koje obeležavaju visoki rizici međuetničkih konflikata, gde su već i pre pandemije bili prisutni problemi odsustva poverenja zbog slabijeg pristupa zdravstvenom sistemu pripadnika nacionalnih manjina.

*“Ugroženi su bili i građani sa hroničnim bolestima jer ponekad u toliko haotičnom stanju koje je vladalo u Domu zdravlja nisu primili svoje terapije ili često su bili tretirani isto kao drugi pacijenti i prebačeni na infektivno odeljenje, što je velika neodgovornost. Mislim da još vlada veliki strah kod građana što se tiče lečenja u Vranju, a pogotovu u Nišu.”*

Građanka, Bujanovac

*“Nedelju dana pre izbora jedan član moje porodice je bio bolestan i bila mu je potrebna hitna pomoć. Kad smo došli tamo rekli su nam da ako hoćemo da uđemo ulazimo na svoju odgovornost jer pojavila se korona. Budući da je pomoć bila potrebna morali smo da obezbedimo masku i rukavice, tako da ti neki ljudi koji su radili u hitnoj službi su bukvalno stajali ispred i tu pružali pomoć.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Tutin

*“Sad smo faktički svedeni na jednu bolest, sad svi leče samo kovid, moje mišljenje je da su trenutno zapostavljeni pacijenti koji boluju od nekih drugih bolesti. Ti pacijenti sada teško dolaze do lekara, svi znamo da nema termina za zakazivanje, nema ničega trenutno. Jer, svi trenutno leče samo kovid. U bolnici se samo hitna stanja trenutno leče od kako je krenula epidemija, mislim na hitna hirurška ili internistička stanja koja nemaju veze sa kovidom. To je jedan veliki problem za ostale pacijente, ne možemo svesti medicinu samo na jednu bolest. Moje je mišljenje da tu ne funkcionišu stvari.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

*“Po meni najviše posledica ćemo tu da imamo, u lečenju pacijenata sa hroničnim bolestima kao što su maligniteti, srčane bolesti... Najviše posledica ćemo imati tu, to će se pokazati posle pandemije, jer su to ljudi koji su zapostavljeni.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

Međutim, posledice sežu dalje od zdravstvenih problema i smrtnosti, i uključuju **psihološke posledice, ekonomske, socijalne**. Pojedini ispitanici su ukazali na problem koji je nastao među građanima koji su svoju egzistenciju obezbeđivali radom u inostranstvu a koji nisu više mogli da odlaze da rade van zemlje zbog zatvaranja granica. Za neke koji od toga izdržavaju čitave porodice, to je dovelo do ozbiljnog ugrožavanja osnovne egzistencije. Pojedine opštine su uvodile različite mere usmerene na sprečavanje ili saniranje posledica, koje su primenjivane sa manjom ili većom uspešnošću. Recimo, opština Preševo je socijalno ugroženima koji su oboleli od kovid dodeljivala finansijska sredstava kako bi im pomogla u nabavci lekova i premošćavanju perioda kada nisu mogli da rade i obezbede zaradu.

*“Opština Preševo je odlučila da onima koji su socijalno ugroženi, a imali su koronu, da daju neka sredstva, koja nisu velika, ali će pomoći da ti ljudi koji možda nisu radili ili su imali neke poteškoće da njima bude malo finansijski lakše. Mislim da je to trebalo da se uradi i u Bujanovcu. Jer kad sam lično video ko je sve došao u ambulantu znao sam da ti ljudi možda neće uspeti ni da kupe te lekove koji su im potrebni.”*

Građanin, Bujanovac

Pojedini ispitanici su ukazivali i na **posledice po obrazovanje dece i mladih**. Smatraju da onlajn nastava nije dala zadovoljavajuće efekte, te da su deca propustila taj deo gradiva trajno. Posebno je bilo teško održati pažnju dece na digitalnoj nastavi, kada se oko njih širila atmosfera straha, bolesti ukućana ili drugih bliskih ljudi, uz odsustvo rutine u kojoj su deca navikla da se obrazuju.

*“Takođe, tu su i posledice u obrazovanju, posledice onlajn nastave na decu su velike, oni ništa nisu naučili tokom onlajn nastave. Deca nisu učila ništa, a sada tokom ove školske godine učenje je katastrofa, jer su oni izgubili naviku da uče, navikli su da sede kući.”*

Građanka, Preševo

Ispitanici ukazuju i na psihološke i socijalne posledice. Neki ukazuju da su postali manje socijalni, da ne podnose prisustvo više ljudi, da imaju manju želju da izlaze i da se druže sa drugima. Smatraju da je to posledica sada već uvreženog mišljenja da je potrebno držati distancu, smanjiti kontakte, te da su lična bezbednost i blagostanje povezani sa niskom društvenošću, malim brojem kontakata.

*“Ja sam lično ranije volela više da se družim, sad ne mogu 30 minuta da provedem sa nekim, pogotovo ako je gužva, ja odmah želim da idem kući. I na mene je ovo ostavilo psihičke posledice. Navikla sam se na ovaj način života sada, manje ljudi, sve se dešava na društvenim mrežama. Mladi su jedva čekali da se ovo završi da bi mogli da izlaze, oni ne shvataju šta se dešava, neki još ne veruju da sve ovo postoji.”*

Građanka, Preševo

Jedna od najvidljivijih socijalnih posledica je dodatno **narušeno poverenje u lokalne institucije**. Naime, narativi učesnika u istraživanju u svim ispitivanim opštinama ukazuju na nisko poverenje u lokalne institucije koje je dodatno narušeno neefikasnim postupanjem tokom pandemije. Izvesne razlike u oštirini kritike se primećuju između učesnika iz južnih i jugozapadnih opština. Kako je već napomenuto, ovi poslednji su znatno oštiriji u kritikama, što ne iznenađuje imajući u vidu da je region Sandžaka bio posebno teško pogođen u drugom talasu pandemije, te da su tada ogoljene sve slabosti lokalnih sistema zbog kojih je dodatno poljuljano poverenje građana. Kao što je ranije ukazano, institucijama se, između ostalog, zamera to što su bile nedosledne u definisanju i sprovođenju mera u odgovoru na kovid. Iako učesnici u istraživanju ne propuštaju da zapaze da su sami građani nakon prvog talasa pandemije svojim ponašanjem doprineli dolasku drugog talasa, ipak smatraju da veliku ulogu u tome imaju institucije vlasti, ali i druge institucije koje su podržavale tu sliku da je opasnost prošla. Takvo postupanje institucija po mišljenjima ispitanih bilo je posledica politizacije, odnosno potrebe da se opravda naglo popuštanje mera kako bi se organizovali izbori. Građani su dobijali poruke da opasnosti nema, pa su se u skladu sa tim i ponašali, a to je dovelo do naglog skoka obolelih.

*“Ako bih upoređivala ova dva perioda, ne samo u Novoj Varoši nego u celoj Srbiji, prvi period dok je bilo vanredno stanje je bio mnogo ozbiljnije shvaćen nego period pred izbore i nakon njih. Mislim da su izbori generalno dosta tome doprineli i da su se ljudi pod uticajem onoga što je vlast govorila opustili. U Novoj Varoši kakva je situacija bila pred te izbore nama je u kafiću posao cvetao, moji najbliži su bili u bolnici, a te dve činjenice se ne poklapaju jedna sa drugom. Druga stvar, imamo jako loše iskustvo sa našom bolnicom u Novoj Varoši u tom drugom talasu. Strah je jednostavno pojeo i te medicinske radnike. U prvom talasu su oni bili mnogo više zaštićeni. I bili su ljubazniji i pristupačniji nama običnim ljudima nego što je to bilo u drugom talasu.”*

Građanka, Nova Varoš

*“Ja mislim, i vidi se to i zna se to, da u prvom periodu kad je bio policijski čas da su institucije bolje funkcionisale. I ljudi su se tada više čuvali.”*

Građanka, Preševo

*“Prva stvar koju bih izdvojila je da službenici koji su bili zaduženi za kontrolu sprovođenja mera nisu svoj posao obavljali kako treba ili ih možda čak nije ni bilo u nekim situacijama. Meni nikako nije bilo jasno, kao treba da se drži distanca, ne sme da bude puno ljudi na malom prostoru i kao to se poštuje, a onda svi ti ljudi u nekom trenutku budu ispred nekih vrata, u redovima, i uglavnom to budu stariji ljudi i svi su jedni preko drugih i svi nose maske na bradama i to je OK, mi smo unutar naših službi ili institucija obavili naš posao, a to šta se dešava ispred vrata to nema veze, to mene ne zanima. To mi nije bilo jasno, trebalo je neko i to da reguliše. Neke je trebalo da kaže ljudima nemojte da čekate, vratite se kućama, pa dođite drugi dan. Takvi su bili i redovi ispred banaka gde se kao u zatvorenim prostorijama nešto rešilo, a to što su ljudi čekali ispred to nikog nije zanimalo.”*

Predstavnica mladih, Prijepolje

Ipak, deo istine je i činjenica da mnogi nisu više mogli da izdrže izolaciju, restrikcije u kretanju, uskraćivanje od obrazaca života na koje su ranije navikli. Tako da se iz narativa ispitanih stiče utisak o podeljenoj odgovornosti institucija i građana, ali se ipak **ključna odgovornost za izostanak mera i stvaranje tog javnog diskursa da je epidemija u prolasku, pripisuje vlastima na nacionalnom ali i lokalnom nivou.**

*“A od juna kad je krenulo leto, ljudi ne mogu unutra, nekako je to uticalo i na psihu ljudi, čak i da su se institucije trudile, ljudi su radili sve po svom. Mislim da je trebalo da bude strožije, ali šta da se radi. Takvo je ovo mesto, takvi smo mi, ali vidim da nije samo ovde bilo tako, svugde je isto. Vidim pogotovo sad kad se skratilo radno vreme kafića do 17 sati da rade, užasno je bilo. Ja sam izašla nekoliko puta preko dana i uopšte nije bilo mesta u kafićima. Mali je grad, nema puno mesta za izlazak, plus došli su ljudi iz inostranstva, i kafići su prepuni. Ja mislim da makar još jednom treba da se vrati policijski čas ili da nekako budu strožije mere. Jer od marta ljudi su se čuvali, plašili, plašili su se od kazni, ali mislim da ih je sad baš briga da li će dobiti kaznu, samo da izađu.”*

Građanka, Preševo

*“Tu su i psihičke posledice svega toga na ljude, na moju okolinu. Ljudi su bili zatvoreni dok je bio policijski čas, pa su onda pušteni po malo da izlaze, e tad kad su počeli da izlaze ljudi su odjednom krenuli da putuju u druge države, u Tursku, u Albaniju, na Kosovo, celo Preševo je tamo išlo tokom leta. Čim su se otvorile granice ljudi su putovali, a kad su se vratili broj zaraženih je počeo da raste.”*

Građanka, Preševo

Pored toga, **deo odgovornosti za nepridržavanje mera nose i norme koje posebno u manjim sredinama mogu biti snažne i uticati na ponašanje.** Tradicionalne norme mogu imati i veću snagu od racionalnih, pravnih normi, poput propisanih mera zaštite tokom pandemije. Pojedinci se pribojavaju da bi odstupanje od tih običajnih normi moglo da ih isključi iz zajednice i stoga se radije opredeljuju da se

pridrđavaju takvih normi ukoliko ove racionalne, pravne nisu praćene odgovarajućim merama nadzora i sankcija.

*“Ali kod nas su najgore bile svadbe i sahrane. Kod nas je tako da ako ne odeš negde na svadbu ili sahranu svi će misliti da si ljut ili je sramota da ne odeš. I većina ljudi kod nas je koronu dobila na svadbama i sahranama a ne u kafićima. I ti ljudi, a među njima su i stariji ljudi koji su išli po tim događajima, su bili najviše pogođeni.”*

Građanka, Preševo

*“U prvom talasu su jako ozbiljno shvatili, Prijepolje je par puta bilo na TV-u kako ima najmanje prijava kad je bio onaj policijski čas u toku vanrednog stanja. Tada su se svi baš odgovorno ponašali. U drugom talasu to je već bilo dosta zabrinjavajuće ponašanje, dok sad u trećem ja stvarno nemam reći šta ljudi rade. Evo kao primer ću navesti, kada je bila zabrana okupljanja više od 30 osoba i nisu smela da se organizuju slavlja, veselja, mi smo imali dve svadbe od preko 150 zvanica i jedan rođendan i posle toga je buknuła korona u Prijepolju i od tada imamo veliki broj zaraženih. I sve smo te slućajeve povezali sa tim svadbama i tim rođendanom. Hoću da kađem da je u trećem talasu jako, jako neodgovorno ponašanje.”*

Zdravstvena radnica, Prijepolje

Pojedini iskazi ispitanih ukazuju da su i lokalne vlasti svesne snage ovih obićajnih normi, lokalne kulture, pa su pred izbore popuštale pod pritiscima građana i dopuštale da se masovna okupljanja odrđe.

Inertnost pojedinih institucija, nisko poverenje u institucije u smislu oćekivanja da će pruđiti adekvatan odgovor, odnosno zaštitu građana, pored negativnog uticaja na pad poverenja građanja, imali su i pozitivan efekat u smislu podsticaja na aktivizam. **Građani su se aktivirali i pokrenuli akcije koje su imale za cilj „popunjavanje rupa“ u postupanju institucija.** Iskazi ispitanih ukazuju na brojne primere takvih praksi, od organizovanja grupa za informisanje, preko prikupljanja pomoći za bolnice, ugrođene porodice, do volonterskih akcija snabdevanja starijeg stanovništva, osoba i porodica koje su bile u zdravstvenom ili finansijskom problemu.

*“Ovde su se građani pokazali kao najjaća institucija. Samoorganizovani ljudi koji ranije nisu imali nekog iskustva u nevladinom ili politićkom sektoru. Pokrenuli su akcije, sakupljali novac, distribuirali lekove... Jedna takva grupa građana je skupila skoro 2 miliona dinara i kupila Domu zdravlja agregat. Tako da mnogo više su izneli građani, grupe samoorganizovanih građana, nešto i mi iz nevladinog sektora, ali najviše obićni građani. Oni su zaćepili sve rupe u funkcionisanju institucija.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Sjenica

**Zapađanja o uzrocima nezadovoljavajućeg odgovora na pandemiju ukazuju na različite faktore.** Jedan od najćešće pominjanih je stavljanje politićkih interesa, partijskih interesa iznad interesa dobrobiti građana i stručnih argumenata na kojima treba da se temelje politićke odluke. Popuštanje mera sluđilo je



političkim ciljevima održavanja izbora a i nakon toga pažnja lokalnih vlasti je prema oceni učesnika u istraživanju bila više zaokupljena raspodelom pozicija vlasti nego suzbijanjem pandemije.

Pored toga, ukazano je i na faktore poput sporih institucionalnih odgovora, neblagovremenog delovanja, loše organizacije. To su posledice nedovoljno efektivnih institucija, slabih institucija koje mnogo više zavise od pojedinaca koji trenutno zauzimaju pozicije u njima nego od ustoličenih racionalnih procedura i praksi. U takvim institucijama, od velikog je značaja kakvi su pojedinci koji u njima rade ili donose odluke, a prema mišljenjima ispitanih, upravo mehanizmi selekcije su obeleženi partijskim vezama, nepotizmom pa se zaposleni često biraju bez odgovarajućih znanja, sposobnosti. Nedostatak mehanizama kontrole i sankcija dovodi do niske odgovornosti nadležnih.

*“Definitivno je to stavljanje ličnih interesa iznad dobrobiti naroda i druga stvar, ja mislim da su oni jako bili neorganizovani. Mislim da je mana celog tog sistema što se ljudi plaše da urade bilo šta ili da uvedu bilo kakvu novinu kad se pojavi kriza.”*

Građanka, Nova Varoš

*“Najveći problem je bilo neblagovremeno delovanje. Mislim da je neblagovremenim aktivnostima institucija mnogo ljudi izgubilo život u proteklom periodu. Na drugom mestu, neodgovornost. I na trećem mestu, insitucije su samo delovale formalno, kao da se ispoštuje forma, a više od toga ne.”*

Građanka, Novi Pazar

*“Neznanje, nespremnost i sve je bačeno na polje politike. I lokalna samouprava i krizni štab su radili kako bi obezbedili glasove, a ne u interesu građana i da njih zaštite. To se nastavilo i posle izbora. Nije ih zanimalo ništa drugo osim formiranje vlasti. Bili su totalno nespremni.”*

Građanin, Tutin

*“Od ranije se ništa nije proveravalo šta ko radi, nikakvih kazni... Takođe, masovno zapošljavanje nestručnog i priučenog kadra.”*

Zdravstveni radnik, Novi Pazar

*“Neki već postojeći problemi su u doba pandemije samo eskalirali i postali mnogo vidljiviji. Prvi problem je taj što su pripadnici političke klase bili više zabavljeni sobom i svojim potrebama, nego potrebama građana. Drugo, neka inertnost u radu. E sad, mi nismo bili pripremljeni. Mi smo sistemski nepripremljeni. Kod nas je većina stvari improvizacija. Jednostavno inertnost.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Sjenica

U proceni odgovornosti različitih nivoa vlasti za opisano stanje u vreme pandemije i postupanje nadležnih institucija, učesnici u istraživanju ukazuju na **podeljenu odgovornost centralnih i lokalnih vlasti.**

*“Prvi problem je lokalna samouprava koja je totalno zakazala. Nisu pokazali nikakvu želju da rade bilo šta. Oni nisu znali šta treba da rade i kako treba da reaguju. Pošto je sve centralizovano, uvek su gledali šta će da kaže državni vrh. Drugi problem je državni vrh koji nije imao ni jasnu strategiju, ni jasan način delovanja. I onda ovi na lokalnom nivou su bili u strahu, nisu znali šta da rade niti da li smeju da daju izjavu medijima. I treći problem je zdravstveni sistem koji ne da nije dovoljno, nego skoro ništa nisu preduzeli da se nešto promeni u tom trenutku. I dodao bih i četvrti problem, a to su mediji koji su totalno zakazali. S jedne strane su širili paniku i netačne vesti, a sa druge strane nisu mogli da dođu do pravih informacija.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Novi Pazar

## 5. ULOGA OCD U ODGOVORU NA PANDEMIJU

### Ključni nalazi:

- Organizacije civilnog društva imale su važnu ulogu u odgovoru na pandemiju: organizovale su različite vrste podrške lokalnim institucijama (nabavka opreme, sredstava), građanima (materijalna pomoć), predstavljale su važan izvor informacija građanima i pomagale da se spontane inicijative samoorganizovanih građana uspešno sprovedu kada je bilo potrebno obezbediti određeni organizacioni okvir.
- Jedna od važnijih uloga organizacija civilnog društva bio je nadzor nad radom institucija i pritisak da institucije postupaju u skladu sa svojim mandatima i standardima, te da se obezbedi transparentan rad institucija.
- Predstavnici organizacija civilnog društva ukazuju na relativno slabu saradnju sa lokalnim vlastima, pre svega usled nespremnosti lokalnih vlasti da ih aktivno uključe u aktivnosti vezane za pandemiju, ali i zbog ustezanja pojedinih organizacija civilnog društva da se uključe u inicijative koje su imale funkciju predizbornih kampanja.

Slaba mesta u radu institucija, neefektivno postupanje i nisko poverenje građana u institucije stvorili su izvesne „socijalne pukotine“ u lokalnim zajednicama tokom pandemije. Te pukotine najvidljivije su bile u obliku neadekvatne koordinacije različitih aktera, neobezbeđivanja potrebnih sredstava za borbu protiv pandemije, neefektivnosti nadzornih mehanizama u lokalnim zajednicama kojima je praćena implementacija mera, nepravovremenog i nepouzdanog informisanja građana i sl. Upravo u **popunjavanju tih „pukotina“ organizacije civilnog društva su imale važnu ulogu**, kao i spontane inicijative samoorganizovanih građana. Ove značajne uloge organizacija civilnog društva svesni su ne samo njihovi članovi, već i građani koji su učestvovali u istraživanju.

*“Nije veliki broj institucija koje su bile uključene u borbu protiv epidemije. Institucije koje je trebalo da se bave komunalnim poslovima ili poštovanjem donetih mera ne postoje u Novom Pazaru. Komunalna inspekcija ne postoji, sanitarna inspekcija radi selektivno gde ljudi koji su bliski lokalnoj vlasti prolaze nekažnjeno. Tako da generalno institucije nisu reagovalе kako treba. U stvari su humanitarne organizacije i građani bili ti koji su najviše truda uložili, jer sistem je u jednom trenutku pukao i građani su ti koji su nosili teret onoga što je institucije trebalo da rade. Samo ne znam onda kome i zašto mi kao građani plaćamo porez.”*

Građanka, Novi Pazar

**Organizacije civilnog društva su organizovale različite akcije pribavljanja nedostajuće opreme i lekova.** Tako su, na primer, u Bujanovcu u periodu kada nije bilo zaštitnih maski organizovale deljenje maski stanovništvu. Ove maske su pribavljene zahvaljujući dijaspori.

Međutim, predstavnici OCD, ali i građani koji su učestvovali u istraživanju, ukazali su na **slabu koordinaciju aktivnosti između OCD i lokalnih vlasti i institucija**. U pojedinim slučajevima zapravo su humanitarne akcije koje su sprovodile OCD imale i nepovoljnih efekata. Primer za to je naveden od strane predstavnika OCD iz Bujanovca. Organizacija je zahvaljujući stranom donatoru uspela da obezbedi pakete pomoći za najugroženije porodice koje žive u podstandardnim romskim naseljima. Kasnije, kada je opština sa Crvenim krstom organizovala distribuciju paketa pomoći koji su bili bolje opremljeni od pomoći koju je distribuirala OCD, ove porodice kojima je pomoć najpotrebnija bile su isključene pod izgovorom da su već dobile pakete. Takve prakse su vodile tome da pomoć nije optimalno distribuirana upravo onima kojima je najviše potrebna.

*“Nešto malo smo dobili preko donacija koje su vezane za premošćavanje ove vanredne situacije vezano za zdravlje - neke higijenske pakete, što je jako malo u ovoj situaciji, posebno kad se radi o romskoj populaciji koja je specifična po mnogo čemu, mislim da bi ta pomoć trebala da bude mnogo veća. Mi smo dobili od OEBS-a 50 paketa, odmah smo pozvali ljude i to je odmah razdeljeno. Međutim, štab za vanredne situacije je od OEBS-a dobio spisak ljudi kojima smo mi podelili pakete, a to su bili jako mali paketi, a onda su oni taj spisak dali Crvenom krstu gde je Ministarstvo za socijalnu politiku za najugroženije grupe dalo neke pakete - negde maja ili juna meseca, pa onda shodno tome iako se radilo o najugroženijima, čak i među Romima najugroženijima, oni su bili izostavljeni zato što su već kao primili taj mali paketić. A ovi paketi koje je davalo Ministarstvo ipak su bili bogatiji. I svi ti paketi su završavali kod predstavnika drugih zajednica iako su bili namenjeni za najugroženije. Ja ne kažem da i u drugim zajednicama ne postoje ljudi koji su ugroženi, ali mi imamo tu jednu ulicu naseljenu Romima kojima je potrebna konstantna pomoć.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Bujanovac

Na lošu koordinaciju lokalnih akcija ukazali su i predstavnici OCD u Novom Pazaru. Upravo **zbog loše koordinacije i komunikacije sa institucijama, OCD su se međusobno ali i sa građanima bolje organizovale**. To bi se moglo smatrati i jednom pozitivnom posledicom slabog institucionalnog odgovora, jer su kroz ova nova povezivanja i združene akcije građani ostvarili nove oblike aktivnog građanstva.

*“Komunikacija sa institucijama je bila užasna. Organizacije, neformalne grupe i pojedinci su bili jedina svetla tačka u svemu ovome. Nas je ovo nateralo da se ujedinito, u smislu da organizacije koje nikada u životu nisu sarađivale su se ujedinite i sarađivale. Napravljena je jedna neformalna mreža i međusobno smo razmenjivali informacije jer od institucija nismo dobijali nikakve informacije šta je potrebno. Bukvalno smo informacije dobijali od ljudi koji su bili oboleli. Oni su bili nečiji rođaci i oni su iznutra javljali šta im treba. Medicinske sestre ili doktori su krijući slali poruke šta im treba. Eto to su bile informacije.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Novi Pazar

Prema svedočenjima predstavnika OCD, **komunikacija sa lokalnim zdravstvenim institucijama je bila otežana zbog neadekvatne organizacije na strani institucija**. Nisu imali jasne instrukcije ko su im kontakt osobe sa kojima treba da koordiniraju akcije, ili su se te kontakt osobe prečesto menjale.

*“Oni nam jednog dana kažu da je za komunikaciju sa nevladinim organizacijama zadužena jedna osoba, uveče daju izjavu za televiziju gde kažu da je sasvim druga osoba glavna, a sutradan treća osoba. Mi više nismo znali ko je tu glavni.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Novi Pazar

Ne samo da su OCD doprinosile lokalnom odgovoru na kovid obezbeđivanjem nedostajućih sredstava, već su vršile i **svojevrsan nadzor nad resursima**, pogotovo što je primećeno da mehanizmi popisivanja potrebnih sredstava, evidencije o tome čime zdravstvene ustanove raspolažu ili ne, nisu uopšte postojale. Pojedina svedočanstva ukazuju da neka sredstva nisu korišćena u lečenju ne zato što ih bolnica nije imala na raspolaganju, već zato što nadležni nisu znali da ta sredstva već postoje uskladištena u bolnici. Prema uvidima OCD, oprema nije adekvatno odlagana, niti obezbeđivana.

*“Dešava se, na primer, da mene lično zove nadležno lice iz bolnice... i kaže da im hitno trebaju koncentratori za kiseonik jer su pretvorili dečije odeljenje u kovid odeljenje i treba im 8 tih koncentratora. Ja im kažem da li su sigurni da to nemaju, oni kažu da nemaju. Mi smo spakovali dva koncentratora i odneli ih, ali nismo hteli da im ih uručimo dok se ne uverimo da oni zaista nemaju. Ušli smo u neke njihove magacine, tj. u obične hodnike gde je bilo svega i svačega i gde je moglo čak i da se krade jer je sve bilo dostupno, tu je svaki portir uveče mogao da iznosi robu bez problema, ušli smo u jedan hodnik i zatekli 40 koncentratora kiseonika (svaki košta po 800 evra). A oni nas zovu i kažu da nemaju nijedan. Eto to je slika.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Novi Pazar

U pojedinim opštinama OCD nisu uspele da se uključe aktivno ili bar ne na način kao što je to bilo u drugim opštinama, poput Novog Pazara. Predstavnici OCD iz Tutina ukazuju da nisu hteli da se uključe u neke aktivnosti lokalnih samouprava jer su one bile organizovane u duhu predizbornih kampanja. Stoga su odlučili da se završe izbori pre nego što organizuju svoje akcije.

*“Onda smo hteli da napravimo nešto slično kao u Pazaru, onaj kao neki zajednički rad nevladinih organizacija i volontera, međutim, to kod nas se nije desilo upravo zbog toga što je bila predizborna kampanja u toku. Čekalo se samo da se vanredno stanje prekine i da se kampanja nastavi, a kampanja nije ni prekidana. To je jedan razlog zbog čega mi nismo učestvovali u tim aktivnostima.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Tutin

*“Postoji nekoliko organizacija koje deluju u Novom Pazaru duži period i uglavnom se bave ljudskim pravima u najširem smislu koje su se nudile svim svojim kapacitetima da pomognu ali niko nas nije kontaktirao. Mi nismo mogli da se namećemo institucijama,*

*niti je za tim bilo potrebe, kad partije na vlasti i lokalna samouprava imaju svoje organizacije koje novcem građana delimično, ali i novcem iz donacija sa raznih strana, završavaju posao (humanitarnog karaktera). Mi smo imali ograničenu komunikaciju i to na naš zahtev, mi smo inicirali jedan sastanak sa gradonačelnikom. Mi smo tražili da lokalna samouprava i krizni štab blagovremeno i potpuno informišu javnost o onome što se dešava, to je prihvaćeno samo delimično, u jednom periodu su te informacije bile malo detaljnije (o broju zaraženih, gde su smešteni...), ali suštinski se tu mnogo nije promenilo niti je bilo prihvaćeno. Mi smo im tada govorili da je to upravo važno zbog njih, da objavljuju te informacije, kako bi pokušali da povrate poverenje građana.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Novi Pazar

Prema pojedinim predstavnicima OCD, deo razloga zbog kojih je saradnja sa lokalnim samoupravama i drugim lokalnim institucijama bila slaba, jeste i **nepripremljenost samih OCD za ovakvu situaciju**. Jednostavno, neke se nisu mogle snaći, nisu mogle pribaviti donacije, pakete pomoći, niti su bile sigurne šta u datoj situaciji a u skladu sa svojim resursima mogu da učine.

*“Moje mišljenje je da je komunikacija i saradnja sa institucijama bila na najnižem nivou. Mi iz nevladinih organizacija nismo ni bili pripremljeni za ovakvu situaciju, za ovakvu bezbednosnu situaciju i rizik po zdravlje stanovništva.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Bujanovac

Napokon, navedeni su i primeri koji pokazuju da **građani u odsustvu poverenja u lokalne institucije traže podršku od OCD čak i u stvarima za koje one nisu kompetentne ili nemaju nadležnost**.

*“Poverenje ne postoji. Do te mere da se ljudi više ne obraćaju institucijama. Mi imamo slučajeve da ljudi dolaze prvo kod nas ili u neku drugu organizaciju a nisu još ni bili u neku instituciju da se raspitaju. Imali smo slučajeve da je ljudima bilo loše, da im je trebao kiseonik i oni nisu zvali Hitnu pomoć nego su zvali udruženje za koje su čuli da može da im pomogne. Ili, bilo je primera kad su ljudi zvali Hitnu pomoć a oni su im rekli da pozovu neko udruženje da im obezbedi kiseonik. Zamislite to?”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Novi Pazar

## 6. POVERENJE U MEDIJE I INFORMISANJE TOKOM PANDEMIJE

### Ključni nalazi:

- Učesnici u istraživanju su bili veoma proaktivni u nastojanju da se što više i što objektivnije informišu o situaciji u vezi sa pandemijom na nacionalnom nivou, a posebno o stanju u svojim lokalnim zajednicama.
- U nastojanju da budu što bolje informisani koristili su veoma različite vrste medija, od tradicionalnih, uz posebno istaknut značaj lokalnih televizija, preko portala, zvaničnih internet strana lokalnih i nacionalnih institucija, do društvenih mreža, Viber i sličnih grupa i neformalnih komunikacija „od usta do usta“ koje su imale poseban značaj u toku drugog talasa pandemije kada su institucije i mediji prenosili informacije koje su značajno odudarale od onog što su građani imali prilike da neposredno vide i dožive.
- Pad poverenja u institucije zapravo se krio iza pada poverenja u tradicionalne medije i većeg oslanjanja na neposrednu komunikaciju među građanima, bilo putem društvenih mreža ili u neposrednom kontaktu.
- Pad poverenja u institucije i medije imao je i pozitivnih strana, podstakao je na građanski aktivizam, organizovanje grupa i mreža kroz koje su građani slali i primali informacije ali i organizovali akcije prikupljanja pomoći ili druge akcije od značaja za lokalne zajednice.

Prema informacijama dobijenim istraživanjem, ispitanici su uglavnom vrlo proaktivno pristupili situaciji koju je stvorila pandemija. Osim nekolicine, **većina ispitanih je pomno pratila informacije iz vrlo različitih kanala:** lokalnih medija, internet portala, zvaničnih internet strana lokalnih samouprava, lokalnih štabova, društvenih mreža, mobilnih aplikacija (Viber grupa) i sl. Lokalni mediji igrali su važnu ulogu. Ispitanici posebno ukazuju na značaj lokalnih medija poput „Bujanovačkih“, televizije „Forum“ u Prijepolju, portala „A1“ u Novom Pazaru. Oni koji žive u manjim opštinama koje nemaju svoje lokalne televizije (Sjenica, Tutin), istovremeno ukazuju koliko ih je nedostatak takvih lokalnih medija frustrirao tokom pandemije. Međutim, kako je više puta istaknuto, iako je potreba za redovnim informisanjem o situaciji u vezi sa pandemijom bila velika, **poverenje u medije je bilo narušeno**. Pojedini ispitanici jasno ukazuju da je zapravo u pitanju pre svega nisko poverenje u institucije koje su objavljivale informacije koje su mediji prenosili. Ipak, manje ili više eksplicitno, ukazuju i na odgovornost medija i novinara u prenošenju takvih informacija.

*“Više sam se informisao kroz medije, mada u poslednje vreme više ne pratim jer mediji sad objavljuju mnogo više sadržaja i za mene je sad više to postalo stresno. I vrlo često nemaju tačne informacije, ne o broju zaraženih, nego kada se priča o bolesti. Puno puta su objavili informacije za koje se kasnije utvrdilo da nisu tačne.”*

Građanin, Bujanovac

**Ovo poverenje dostiglo je najnižu tačku tokom drugog talasa pandemije**, kada je bilo najteže. Ispitanici ukazuju da jednostavno ono što su dobijali kao informacije o stanju putem medija nije odgovaralo slici

koju su neposredno videli, odnosno iskustvu koje su doživljavali, što je dovelo do toga da se sistematski ne veruje zvaničnim informacijama.

*“Sve sam pratila, i lokalne i nacionalne medije, i ono što su pisali građani po društvenim mrežama. Tome bih dodavala i ono što smo mi svi u gradu znali, šta je prava istina. Lokalni mediji su donekle dobro radili, prenosili su informacije onako kako su ih oni dobijali.”*

Predstavnica mladih, Novi Pazar

*“Nisam verovala institucijama. Putem medija su se prenosile sasvim drugačije informacije u odnosu na stvarno stanje, neke informacije se ne bi ni prenosile. Tek kad su građani izvršili pritisak na medije, ali i na same institucije da iznose tačne informacije, oni su počeli da iznose tačne informacije, pa mi se kasnije malo poverenje povratilo.”*

Predstavnica mladih, Novi Pazar

*“Na samom početku ja sam bila neko ko je apsolutno verovao zvaničnim informacijama. Išla sam na Batutov sajt gde su kao bile objavljivane zvanične informacije i tu sam se informisala. Ali u nekom trenutku kada je realnost počela da izgleda drugačije izgubila sam poverenje. Ne samo u te informacije koje su objavljivane o broju zaraženih, umrlih i slično, već i u rad tih institucija. A mislim da su i moji sugrađani izgubili to poverenje u tom trenutku.”*

Građanka, Novi Pazar

Međutim, prema oceni ispitanih, nije samo tačnost informacija bila upitna, već i **način na koji su mediji izveštavali**. Pojedini su radije koristili druge kanale informisanja a ne „tradicionalne“ medije, zbog toga što su smatrali da način na koji mediji izveštavaju o pandemiji zastrašuje građane.

*“Mediji su nam sledili krv u žilama, oni su nas prestravili!”*

Građanin, Tutin

*“Mediji su, generalno, izveštavali sa namerom da usade strah među građanima. U nekim trenucima se sve senzacionalistički prikazivalo, preterivalo se, sve se predstavljalo kao da će apokalipsa da se desi. Mislim da je to loše uticalo na ljude i da će to imati svoje posledice u budućnosti.”*

Predstavnica mladih, Prijepolje

**Značajnu ulogu, posebno u uslovima kada se ne veruje zvaničnim informacijama, igrala je i neformalna komunikacija** - „od usta do usta“, koja je posebno značajna u sredinama gde nisu prisutni lokalni mediji ili među grupama stanovništva koje nemaju pristup internetu i ne koriste digitalne oblike komunikacije. Ispitanici ukazuju da su njihovi članovi porodice, prijatelji, susedi koji su radili u gradskim sredinama ili u institucijama koje su na neki način bile uključene u odgovor na pandemiju bili važni prenosioci informacija.



*“Ja sam najviše informacija dobijala od roditelja. Moja majka radi u sudu u Bujanovcu i ona je imala informacije koje su tamo oni dobijali.”*

Predstavnica mladih, Preševo

Oslanjanje na društvene mreže sa jedne strane omogućava protok informacija koje stižu iz različitih izvora, poput osoba koje su direktno uključene u pojedine događaje ili imaju uvid u stanje, što daje tačniju sliku o dešavanjima, naročito tokom drugog talasa. Ipak, **neformalne komunikacije nose sa sobom i rizike netačnih informacija**, koje mogu biti posebno rizične u uslovima kada se o samom virusu i bolesti ne zna dovoljno.

*“Na društvenim mrežama... Međutim, bilo je i mnogih fake-news, kao i teorija štetnih po zajednicu, koje se vremenom potvrđuju kao lažne vesti ali ipak su dobijale pažnju.”*

Predstavnik organizacija civilnog društva, Bujanovac

Zbog potrebe da se unapredi informisanje u lokalnom kontekstu, da se građani organizuju sa ciljem da kompenzuju nedostatke institucionalnog odgovora, obezbede potrebnu opremu bolnicama, lekove, ili na drugi način doprinesu boljem odgovoru na pandemiju, pojedini ispitanici su pokrenuli **inicijative za informisanje i samoorganizovanje građana**.

*“... ja sam tada napravio Fejsbuk grupu „Pomozimo Sandžaku“. Ta grupa je bukvalno za 10 dana došla do preko 15000 članova. Meni je bio cilj da kroz tu grupu podižem svest javnosti o onome što se dešava. Jer mi smo bili pod potpunim medijskim mrakom. I zato mi je drago da sad vidim da su se posle ovoga samo u Novom Pazaru pojavila tri nova medija. E sad, šta se dešava. Mi smo u medijskom mraku, ljudi ne znaju šta se dešava, dijaspora ne zna šta se dešava, svet ne zna šta se dešava dok bukvalno po nekoliko ljudi umire dnevno, a po nekim nezvaničnim izveštajima i po desetak dnevno. Gledao sam televiziju gde su govorili da je sve u najboljem redu. Ja sam tada počeo da objavljujem šta je sve bolnicama neophodno.”*

Predstavnik alternativnih pružalaca usluga, Tutin

## 7. ZAKLJUČCI

**Nalazi istraživanja ukazuju na preovlađujuće nezadovoljstvo učesnika u istraživanju u pogledu načina na koji su lokalne institucije odgovorile na pandemiju virusa COVID-19.** Bez obzira da li je reč o građanima i građankama, mladima, predstavnicima organizacija civilnog društva, zdravstvenim radnicima koji su angažovani u državnim ustanovama koje su bile uključene u kovid sistem ili pružaocima alternativnih usluga u lokalnim zajednicama južne i jugozapadne Srbije, **preovlađujuća su mišljenja da odgovor institucija nije bio adekvatan.**

Na račun lokalnih institucija iznesen je niz primedbi, uz izvesne razlike između ispitanika iz južnih i onih iz opština jugozapadne Srbije (ovi drugi su приметно kritičniji prema lokalnim institucijama). **Ocenjeno je da rad lokalnih samouprava i lokalnih štabova za vanredne situacije nije bio dovoljno transparentan. Da su njihove odluke, mere i način na koji su mere primenjivane i nadzirane bili nedovoljno efektivni. Ocenjeno je i da lokalne samouprave nisu uložile dovoljno truda da mere koje su donete na nacionalnom nivou dovoljno kontekstualizuju, odnosno omoguće njihovu primenu u kontekstu lokalnih resursa, praksi, običaja, potreba.**

**Rad lokalnih štabova nije bio dovoljno vidljiv.** Sami štabovi bili su formirani tako da nisu uključili neke važne lokalne aktere, poput predstavnika civilnog društva ili etničkih manjina. Ispitanici dele mišljenje da su nakon prvog talasa lokalne vlasti neopravdano i preterano ublažile mere, te stvarale netačan utisak da je opasnost od pandemije prošla, kako bi omogućili sprovođenje izbora, a što je rezultiralo veoma teškim drugim talasom pandemije i krupnim problemima u suočavanju sa porastom obolelih, pružanjem adekvatne zdravstvene zaštite i saniranjem niza različitih posledica po stanovništvo i lokalne zajednice. **Informisanje koje su vršili predstavnici lokalnih vlasti i štabova ocenjeno je kao neadekvatno,** kao prikrivanje težine situacije koju su građani doživljavali tokom drugog talasa. Ovi nezadovoljavajući odgovori lokalnih institucija dodatno su podrili ionako nisko poverenje građana u institucije koje se tek delimično oporavilo pre ili na početku trećeg talasa.

Pri ocenjivanju rada lokalnih institucija tokom pandemije, **učesnici u istraživanju ukazali su na nešto bolje ocene zdravstvenih i obrazovnih ustanova, te policije i vojske u prvom talasu,** nego što su ocenili lokalne vlasti i štabove. Ipak, analizom njihovih narativa, ustanovljeno je da je **pozitivno ocenjivanje zdravlja uglavnom posledica priznanja koja se upućuju zdravstvenim radnicima,** dok je zdravstveni sistem kritikovan zbog nedostatka opreme, slabe infrastrukture, loše organizacije, procedura prijema, lečenja i upućivanja u druge zdravstvene centre. Svedočanstva ukazuju na vrlo nepovoljne uslove u kojima su radili zdravstveni radnici, uključujući nedostatak zaštitine opreme, velika opterećenja, nedostatak medicinske opreme neophodne za adekvatan tretman obolelih, ili za njihovo upućivanje u veće zdravstvene centre, nedostatak iskustva i obuke za date poslove koji nisu pripadali opusu njihove stručnosti a koje su morali obavljati bez ikakve obuke, a sve to uz skromni finansijski dodatak na zaradu.

**Razloge za slabosti lokalnih zdravstvenih ustanova ispitanici vide u dugotrajnom zapostavljanju zdravstvenog sistema, odsustvu efektivnih reformi, zapostavljanju kadrova.**

Kada su u pitanju druge lokalne institucije, **ocenjeno je da su u prvom talasu značajnu ulogu odigrale policija** (u kontroli mera samoizolacije, restrikcije u kretanju) i **vojska** (koja je pomogla svojim medicinskim kadrovima i aktivnostima dezinfekcije, zoniranja). **Obrazovne ustanove su povoljno ocenjene**, mada su bila istaknuta i mišljenja da način na koji je nastava održavana, posebno kada su uslovi bili obeleženi velikom zabrinutošću za zdravlje ili oboljevanjem stanovništva, efekti takvog obrazovanja su ostali minimalni, te deca nisu dovoljno naučila gradivo. **Ustanove socijalne zaštite nisu povoljno ocenjene**. Ispitanici smatraju da je trebalo da centri za socijalni rad imaju aktivniju ulogu u zaštiti siromašnih stanovnika, kako u njihovom finansijskom i materijalnom zbrinjavanju, tako i u podršci u pristupu zdravstvenoj zaštiti.

**Građani su se u datim uslovima našli u vrtlogu epidemije i lavirintu institucija.** Učesnici u istraživanju preneli su svoja iskustva suočavanja sa pandemijom i naveli brojne primere neadekvatne zaštite u lokalnoj mreži institucija. **Posledice takvog stanja bile su ne samo visoke stope oboljevanja, smrtnosti obolelog lokalnog stanovništva, već i psihološke, ekonomske, socijalne posledice, a jedna od njih je i urušeno poverenje u lokalne institucije.** Sa druge strane, **pozitivna posledica bio je povećani aktivizam građana** koji su, uz organizacije civilnog društva, preduzeli različite akcije samoorganizovanja kako bi nadomestili neefikasan rad institucija. Organizovane su mreže kojima su se širile informacije, prikupljana je pomoć, iskazivani su različiti oblici solidarnosti.

**Alternativni pružaoci usluga su u datim lokalnim sredinama odigrali važnu ulogu.** Oni su stavili na raspolaganje svoje kadrove, a organizovali su i prikupljanje sredstava za nabavku nedostajuće medicinske opreme i lekova.

**Organizacije civilnog društva imale su važnu ulogu u odgovoru na pandemiju:** organizovale su različite vrste podrške lokalnim institucijama (nabavka opreme, sredstava), građanima (materijalna pomoć), predstavljale su važan izvor informacija građanima i pomagale da se spontane inicijative samoorganizovanih građana uspešno sprovedu kada je bilo potrebno obezbediti određeni organizacioni okvir. Jedna od važnijih uloga OCD bio je nadzor nad radom institucija i pritisak da institucije postupaju u skladu sa svojim mandatima i standardima, te da se obezbedi transparentni rad institucija. Predstavnici OCD su ukazali na relativno slabu saradnju sa lokalnim vlastima, pre svega usled nespremnosti lokalnih vlasti da ih aktivno uključe u aktivnosti vezane za pandemiju, ali i zbog ustezanja pojedinih OCD da se uključe u inicijative koje su imale funkciju predizbornih kampanja.

U nastojanju da budu što bolje informisani građani su koristili veoma različite vrste medija, od tradicionalnih, uz posebno istaknut značaj lokalnih televizija, preko portala, zvaničnih internet strana lokalnih i nacionalnih institucija, do društvenih mreža, Viber i sličnih grupa i neformalnih komunikacija „od usta do usta“ koje su imale poseban značaj u toku drugog talasa pandemije kada su institucije i mediji prenosili informacije koje su značajno odudarale od onog što su građani imali prilike da

neposredno vide i dožive. Niže poverenje u medije bilo je uslovljeno pre svega nepoverenjem u institucije čije su informacije mediji objavljivali.

Učesnici u istraživanju iskazali su mišljenje da su najvažniji razlozi zbog kojih je odgovor institucija bio nezadovoljavajući a poverenje građana u institucije nisko, stavljanje ličnih interesa iznad opšte dobrobiti, stavljanje političkih interesa iznad zdravstvenih, neodgovornost nadležnih, neznanje i odsustvo sposobnosti za organizaciju, te odsustvo prave primene odluka, puko zadovoljavanje forme.