

# STRATEŠKI PLAN SAVEZA GLUHIH I NAGLUHIH GRADA ZAGREBA 2016. – 2018.

## SADRŽAJ:

1. Uvod
2. Analiza okruženja
3. Djelovanje
  - ... 3.1. Misija, vizija i vrijednosti djelovanja
4. Kvalitativna analiza rada
  - ... 4.1. SWOT analiza
  - ... 4.2. Analiza dionika
  - ... 4.3. Analiza kapaciteta organizacije
5. Strateški i specifični ciljevi 2012. – 2015.
6. Monitoring i evaluacija

## 1. UVOD

Savez gluhih i nagluhih Grada Zagreba je dragovoljna udruga koja okuplja osobe oštećena sluha (gluhe i nagluhe), roditelje i hranitelje djece i mladeži oštećena sluha i onih koji, uopće nemaju ili imaju ograničenu radnu sposobnost sa područja Grada Zagreba.

Savez je nestranačka i neprofitna udruga sa socijalno humanitarnim ciljevima u funkciji zaštite i promicanja kvalitete života gluhih i nagluhih osoba, bilo pojedinačnih, bilo zajedničkih interesa. Najstarije je udruženje gluhih na području Republike Hrvatske, a sudjeluje u organizaciji i razvoju svih oblika društvenog života i sustava brige za gluhe osobe, kako bi oni, na odgovarajući način ostvarili svoja prava i obveze, a sve u području zaštite općih ljudskih prava.

Savez gluhih i nagluhih grada Zagreba izradila je ovaj strateški plan razvoja za razdoblje od tri godine s ciljem određivanja jasnih smjernica razvoja Saveza koje će biti u skladu s potrebama društva i pojedinaca Grada Zagreba, ali i Hrvatske te koje uzimaju u obzir najznačajnija društvena, gospodarska i politička kretanja na lokalnoj, nacionalnoj i globalnoj razini.

Ovaj strateški plan odnosi se na razdoblje od 2016. do 2018. godine i sadrži prikaz strategija i ciljeva putem kojih se Savez želi pozicionirati kao ključna organizacija za pitanja osoba oštećena sluha na području grada Zagreba.

Kao dodatak Strateškom planu, zaposlenici Saveza izraditi će godišnje operativne planove koje će uključivati konkretne aktivnosti, rokove i podjele zadataka u svrhu ispunjenja strateških ciljeva.

Strateški plan Saveza gluhih i nagluhih grada Zagreba, za period 2016. g.– 2018. g. je rezultat analize i planiranja koju je provela radna skupina u sastavu: članovi Izvršnog odbora i zaposlenici Saveza gluhih i nagluhih Grada Zagreba.

Strateški plan je prihvaćen na sjednici skupštine Saveza gluhih i nagluhih Grada Zagreba 22. 12. 2015. godine.

## 2. ANALIZA OKRUŽENJA

Grad Zagreb prostire se na površini od 641 km<sup>2</sup> a prema popisu stanovništva iz 2011. godine ima 790.017 stanovnika. Šire gradsko područje okuplja više od milijun stanovnika. Prosječna starost stanovnika je 39,7 godina.

U Gradu Zagrebu, stanje na dan 13.12.2010. g., živi 92 803 osobe s invaliditetom od čega su 49 052 muški (52,9%) i 43 751 žene (47,1%) te na taj način osobe s invaliditetom čine 11,9% ukupnog stanovništva županije. Najveći broj osoba s invaliditetom, njih 47876 (51,6%), je u radno aktivnoj dobi. Moguće je uočiti da je invaliditet prisutan u svim dobnim skupinama, a u 9,1% prisutan je i u dječjoj dobi, 0-19 godina.

Ukoliko se razmotri koliki je udio osoba s invaliditetom u ukupnom stanovništvu županije, prema navedenim dobnim skupinama, dolazimo do podatka da je Grad Zagreb u prosjeku za ukupnu prevalenciju, iznad prosjeka za prevalenciju u dobnim skupinama 0-19 i 65+ , a ispod prosjeka za prevalenciju u radno aktivnoj dobi. Oko 52% osoba s invaliditetom, prema dostupnim podacima o obrazovanju, nema završenu osnovnu školu ili ima samo osnovnoškolsko obrazovanje. 34,7% ima srednju stručnu spremu dok je 6,5% osoba s visokom ili višom stručnom spremom. Specijalno obrazovanje nalazimo kod 6,7% osoba s invaliditetom. Prema podacima, novoformirane baze zaposlenih osoba s invaliditetom, u Gradu Zagrebu je 3314 zaposlenih (zaposleni, privremeno radno nesposobni) osoba s invaliditetom s 53% udjelom muških i 47% udjelom ženskih osoba. Najčešća zvanja kod zaposlenih osoba s invaliditetom su NKV radnik, vozač, krojač, elektrotehničar, te kovinotokar. Osobe s invaliditetom, prema dostupnim podacima sustava socijalne skrbi, u najvećem broju (80%) žive u obitelji dok ih oko 13% živi samo. 5,7% ih boravi u ustanovi dok ih oko 1% ima udomitelja ili skrbnika.

Podaci Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje pokazuju da na području Grada Zagreba živi ukupno tri tisuće gluhih i nagluhih osoba. Podaci su dobiveni na temelju podataka o korištenju ortopedskih pomagala, na koja imaju pravo osobe oštećena sluha u rasponu od naglušnosti do praktične gluhoće, prema Pravilniku o uvjetima i načinu ostvarivanja prava na ortopedska i druga pomagala. Od ukupno tri tisuće gluhih i nagluhih osoba na području Grada Zagreba u članstvo Saveza je trenutno aktivno učlanjeno njih 1 053.

## 3. DJELOVANJE

Današnji Savez gluhih i nagluhih Grada Zagreba vuče korijene iz društva pod nazivom "Dobrotvor" koje je nastalo kao autohtono udruženje gluhih u vrijeme kada slična udruženja nastaju diljem Europe kao posljedica buđenja samosvijesti ove populacije. Društvo Dobrotvor osnovala su same gluhe osobe predvođene Ivanom Smoleom, gluhim putujućim slikarom koji je putovao po Europi i upoznao udruženja gluhih u Austriji, Njemačkoj, Francuskoj... Na njegovu inicijativu održana je u kavani Rojal, u Ilici 44, osnivačka skupština društva gluhonijemih, a društvo je brojilo 25 članova. Gluhe osobe društvo osnivaju svjesni spoznaje o svojoj posebnosti, izdvojenosti iz društva specifičnim načinom komuniciranja upravo za tu populaciju, zatim predrasudama okoline prema njima, te željom da kroz zajedničko djelovanje bolje upoznaju širu društvenu zajednicu o posljedicama oštećenja sluha.

Od tada pa do današnjih dana Udruženje gluhih grada Zagreba mijenjalo je nazive i lokacije. Na lokaciji Kneza Mislava 7 (bivša Adžijina) Savez osoba oštećena sluha nalazi se od 1956. godine, u vlastitim prostorijama koje su kupljene sredstvima Jugoslavenskog odbora za gluhe (600 kvadratnih metara). Zapravo je vrlo teško odvojiti datum osnivanja Hrvatskog saveza gluhih i nagluhih i Saveza gluhih i nagluhih Grada Zagreba iz razloga što za to nemamo pisanih informacija već su nam izvori najstariji članovi. Prva registracija nakon Drugog svjetskog rata bila je 1946. godine i zapravo od tada počinje organizirana djelatnost Saveza osoba oštećena sluha grada Zagreba a 1995. godine mijenja se naziv u Savez gluhih i nagluhih Grada Zagreba, koji naslov i sada ima.

Zašto "Savez" u naslovu? Iz razloga što je kategorija osoba oštećena sluha izrazito heterogena pa je možemo promatrati od blage naglušnosti do praktične gluhoće. Dakle možemo govoriti o gluhim i nagluhim osobama od kojih svaka grupacija ima specifičnosti u komuniciranju i zapravo bi mogla funkcionirati kao dvije udruge, udrugu gluhih i udrugu nagluhih, no kako je specifična komunikacija poveznica za jednu i drugu grupu dogovoreno je da to bude jedan savez. Savez gluhih i nagluhih Grada Zagreba glavni je organizator svih oblika društvenog života i sustavne brige za gluhe i nagluhe osobe, kako bi, na njima odgovarajući način, mogli ostvariti svoja prava i obveze a naročito u području zaštite općih ljudskih prava. Savez ima velik utjecaj na širu zajednicu kao informator, edukator i kao suradnik. Aktivnosti Saveza usmjerene su na informiranje šire zajednice o gluhoći, posljedicama gluhoće te o specifičnim oblicima komunikacije gluhih i nagluhih osoba. Savez surađuje sa sličnim i ostalim udrugama osoba s invaliditetom, ustanovama za odgoj i obrazovanje gluhe djece, poliklinikom SUVAG, Centrom za odgoj i obrazovanje Slava Raškaj, učilištem Algebra, Edukacijsko rehabilitacijskim fakultetom – odsjek za oštećenje sluha, Studijskim centrom za socijalni rad, Otvorenim učilištem i Knjižnicama Grada Zagreba. Jedna od značajnijih suradnji je ona s ustanovom koja zapošljava najveći broj gluhih osoba URIHO, Hrvatskim zavodom za zapošljavanje, agencijama za obrazovanje odraslih, nadležnim ministarstvima i Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom. Savez svojim aktivnostima djeluje na ukidanje stereotipa te kreiranje stava zajednice prema gluhoći, prema hrvatskom znakovnom jeziku te prema gluhim osobama općenito. Krajem 2015. godine, u Savezu je bilo 1053 osoba oštećena sluha, a kroz evidenciju Saveza prošlo je ukupno 2400 osoba oštećena sluha. Iz podataka Hrvatskog registra osoba s invaliditetom evidentirano je 1515 gluhih osoba i 2501 osoba s oštećenjima glasovno govorne komunikacije. O nagluhim osobama nema točnih podataka jer je to oštećenje čija je pojavnost u svakom društvu jedna od tri osobe iznad 60 godina starosti.

### **Osnovni ciljevi Saveza su da:**

- okuplja gluhe i nagluhe osobe, roditelje i hranitelje djece i mladeži oštećena sluha i onih koji, uopće nemaju ili imaju ograničenu radnu sposobnost radi unapređivanja društvenog položaja u rješavanju životnih potreba, zaštite njihovih ljudskih prava i jednakih mogućnosti,
- potiče inkluzivno obrazovanje i zapošljavanje, što uključuje i potiče sudjelovanje u političkom i javnom životu na ravnopravnoj osnovi.
- sudjeluje u organizaciji i razvoju svih oblika društvenog života u sustavu brige za gluhe osobe, kako bi na odgovarajući način ostvarili svoja prava i izvršili svoje obveze;

- obavještava nadležna tijela područne samouprave, tijela državne uprave i ostale institucije, o postojanju pojedinih problema gluhih gdje je potrebna pomoć šire društvene zajednice i predlaže mjere za njihovo rješavanje;
- organizirano djeluje na prevladavanju komunikacijskih barijera koje se javljaju u svakodnevnom životu i radu gluhih i nagluhih osoba i u suradnji sa drugim institucijama, organizira društveni život svojih članova, osobito na planu informiranja, prosvjetnih kulturnih, umjetničkih, rekreativnih i drugih društvenih aktivnosti, te da svojim članovima pomaže u uključivanju u slične aktivnosti izvan Saveza;
- vodi evidenciju o članstvu, imovini i financijskim sredstvima Saveza.

### **Najvažniji projekti i programi koje je Savez provodio su:**

- „Zajednica gluhih kao jednakovrijedna društvena manjina s osvrtnom na specifičnu komunikaciju“, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi
- „Razvoj socijalnih vještina gluhe djece i mladih u svrhu prevencije neprihvatljivih oblika ponašanja“, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi
- „I gluhe osobe uključene u očuvanje prirode“ Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa
- „Edukacijom do povećanja mobilnosti“, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti
- „Znanjem do kvalitetnije komunikacije i zadovoljnije gluhe populacije“, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi
- „Eudy Kamp 2008. za mlade gluhe osobe – „Jednakost u obrazovanju, obrazovanjem do jednakosti“, Ministarstvo vanjskih poslova i europskih integracija
- „Što zajedno možemo učiniti za sretniju zajednicu“, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi
- „Osnivanje Kluba Iznad 60. – izvaninstitucionalni oblik skrbi za starije gluhe osobe“, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi
- „Tumač hrvatskog znakovnog jezika – podrška u prevladavanju komunikacijskih barijera gluhim osobama“, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, Ministarstvo zdravstva i socijalne politike
- „I gluhe žene mogu doprinijeti lokalnoj zajednici“, Ured za ravnopravnost spolova Vlade RH
- „Multimedijaska tehnologija kao podrška komunikaciji i edukaciji djece s oštećenjem sluha“, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti
- „Komunikacijom do izjednačavanja mogućnosti gluhih i nagluhih osoba grada Zagreba“, Grad Zagreb
- „Aktivnosti kluba „Iznad 60“, Grad Zagreb
- „Nutricionistički tečaj za starije gluhe osobe Grada Zagreba u okviru kluba „Iznad 60“
- „Zajednica gluhih Grada Zagreba = aktivno europsko građanstvo“, Grad Zagreb
- „Europski glas za gluhe grada Zagreba“, Grad Zagreb
- „Uz vašu pomoć izjednačeni u lokalnoj sredini i šire“, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi
- „Obrazovanjem gluhih žena do izjednačavanja mogućnosti“, Ured za ljudska prava Vlade RH
- „Zajedno do izjednačavanja mogućnosti“, Grad Zagreb
- „Tamna strana radnog odnosa“, Ured za ljudska prava Vlade RH
- „Samostalniji i osnaženiji uz vašu pomoć“, Grad Zagreb
- „Obilježavanje Međunarodnog dana gluhih i Međunarodnog dana starijih osoba“, Grad Zagreb
- „Edukacijom do socijalnog uključivanja gluhih žena“, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi

- „OSTANITE UKLJUČENI - podrška osobama sa stečenim oštećenjem sluha; Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi“
- „Gluhe osobe u Zagrebu – ravnopravni građani“, Grad Zagreb
- “Socijalne usluge - prevencija institucionalizacije starijih gluhih osoba”, Ministarstvo socijalne politike i mladih
- „Tumač HZJ podrška u prevladavanju komunikacijskih barijera gluhim osobama“, Ministarstvo socijalne politike i mladih

### **Zbrinjavanje starijih gluhih osoba kroz izvaninstitucionalne oblike skrbi**

Klub „Iznad 60.“

Gluhe osobe su cijeli život usmjerene jedne na druge i na međusobnu samopomoć, a prvenstveno se okupljaju u svojim organizacijama i udrugama te postoji potreba da se u takvom zajedništvu stvori kreativno i poticajno okruženje za sve generacije. Smještaj i boravak starijih gluhih osoba u postojećim gerontološkim centrima i domovima umirovljenika njima nije primjeren, upravo zato jer se gluhe osobe cijeli život „bore“ za informaciju i komunikaciju pa bi u starosti trebale imati mogućnost biti okružene „sebi ravnima“ jer se tako osjećaju najugodnije. Takvo mišljenje imaju stručnjaci koji se bave osobama oštećena sluha, ali to je stav i mišljenje gluhih osoba, koje se u prostorijama Saveza osjećaju kao svoj na svome i on im je i dom i kazalište i mjesto za zabavu. Do sada u Hrvatskoj nije postojao poseban izvaninstitucionalni vid skrbi za starije gluhe osobe, no situacija se promijenila sa početkom našeg pilot projekta i osnivanjem Kluba Iznad 60., kada su im u klupskim prostorijama ponuđeni sadržaji u koje se mogu uključiti prema afinitetima i tako kvalitetno ispunjavati svoje slobodno vrijeme.

Osobe koje su oglušile u kasnijoj životnoj dobi susreću se sa velikim poteškoćama. Kao prvo to je veliki šok za čovjeka, a istovremeno je to velika trauma i za cijelu obitelj, supružnika. Osoba koja ima problema sa gubitkom sluha povlači se u sebe, obično želi sakriti problem, skriva ga što dulje može, ne želi priznati sebi i drugima da postoji teškoća, negira stanje, umanjuje ga, u svakoj situaciji traži izgovor i sl. Takvoj osobi je potrebna stručna pomoć u obliku savjeta, poduke u korištenju slušnog pomagala i prihvatljivih oblika komunikacije (između ostalog i znakovnog jezika).

Starija populacija osoba oštećena sluha je marginalizirana, osamljena i često se događa da o starijim ljudima nema tko brinuti, odnosno da njihove obitelji nisu u mogućnosti adekvatno podnijeti taj teret i prebacuju odgovornost na alternativne oblike skrbi koje će tim osobama pružiti adekvatnu potporu.

Cilj je izbjeći neprimjerenu i preuranjenu institucionalizaciju koja za posljedicu ima unapređenje kvalitete života starijih gluhih osoba članova Saveza gluhih i nagluhih Grada Zagreba.

Očekujemo da će aktivnosti omogućiti starijim gluhim osobama ostanak i uključenost u poznatoj sredini i zajednici, bez neprimjerene i preuranjene institucionalizacije. Starijim gluhim

osobama pružit će se mogućnost za ispunjenjem i kvalitetnijim provođenjem slobodnog vremena te im tako osigurati spoznaju novih vrijednosti, jačanje samopouzdanja, razvoj hobija i razvoj kreativnog izražavanja, mogućnost razvoja ekoloških vrijednosti, kao i tendenciju ka daljnjem samostalnom razvijanju vlastitih snaga i potencijala. Očekujemo da će se planirane aktivnosti u Klubu starijih i gluhih osoba iznad 60 godina redovito provoditi te da će cilj projekta biti realiziran.

### **Formiranje snažnog sustava podrške tumača i prevoditelja znakovnog jezika gluhih**

Komunikacija ispunjava osnovnu ljudsku potrebu, potrebu da budemo u kontaktu s drugim ljudima. Sve što činimo u životu zahtijeva komunikaciju. I osobni i profesionalni uspjeh često ovisi o tome koliko dobro razumijemo druge i koliko dobro drugi mogu razumjeti ono što im želimo prenijeti. Komunikacija je proces razmjene informacija preko dogovorenog sustava znakova. To je proces slanja informacija o sebi ili bilo kojem drugom entitetu, najčešće putem jezika. Poruke trebaju biti prilagođene informacijskim potrebama i spoznajnim sposobnostima primatelja. Upravo je uobičajena glasovna komunikacija ono što gluhim osobama predstavlja poteškoću, to je ono po čemu se „razlikuju od čujuće populacije“. Oni komuniciraju drugačijim sustavom znakova od „čujuće“ populacije. Zato im je potrebna podrška u obliku osobe tumača koja poznaje oba sustava znakova i koja će im poslužiti kao most u prijenosu informacija između „čujuće“ populacije i svijeta gluhih.

Uporabom znakovnog jezika gluhe osobe mogu iskoristiti svoje mogućnosti u korist društvene zajednice, svoje obitelji i njih samih te su upravo iz tog razloga aktivnosti Saveza uvelike usmjerene uglavnom na – rad na znakovnom jeziku. Efikasna komunikacija je neophodna. Mnoge poteškoće u komunikaciji s gluhom osobom mogu se izbjeći pomoću tumača.

Naime, loša komunikacija rezultira ozbiljnim nesporazumima koji frustriraju obje strane i mogu imati negativne posljedice za gluhu osobu i okolinu. Tumač ne smije biti roditelj ili rodbina gluhe osobe. Bliska osoba, osobito roditelj ili rodbina može imati potrebu „zaštititi“ gluhu osobu od neugodnog ispitivanja ili zatajiti potencijalno sramotne ili inkriminirajuće informacije koje je dala gluha osoba. Osim toga, gluha osoba može osjećati nelagodu zbog izražavanja osjećaja pred bliskom osobom. Na taj se način krši pravo korisnika na privatnost i povjerljivost. Uz to, nema dokaza da član obitelji ima adekvatne jezične vještine za efikasnu komunikaciju u području mentalnog zdravlja.

Samo znanje znakovnog jezika nije dovoljno da bi osoba bila kvalificirani tumač. Kvalificirane tumače je teško naći. U Hrvatskoj još ne postoji studij za tumače niti je ono priznato kao zvanje. Tumači trebaju biti fluentni u znakovnom jeziku, znati jednako dobro prevoditi na znakovni jezik i sa znakovnog jezika (što je značajno teže), biti kompetentni u procjeni korisnikovih komunikacijskih potreba, prilagoditi komunikaciju korisnikovim preferencijama te održavati povjerljivost i profesionalnost.

Iako se u svakodnevnom životu gluhe osobe same snalaze i uspostavljaju komunikaciju s tzv. „čujućom sredinom“ mnogo je situacija kada je pomoć tumača neophodna. Tumač znakovnog

jezika je vjerni pratitelj gluhe osobe, interpretator njegovih misli i glasovnog izričaja. Često se može reći da ishod određenih aktivnosti ovisi o adekvatnosti njegova prijevoda, njegove kulture i intelektualne razine snalažljivosti.

### **Uvrštavanje naglušnosti u prijedlog mjera javnozdravstvene zaštite**

Obzirom da Savez gluhih i nagluhih Grada Zagreba uključuje i nagluhe osobe u različitim stupnjevima naglušnosti, a do sada se nije vodila sustavna briga o prevenciji, ranom otkrivanju i osobama koje su pogođene tim oštećenjem, Savez zajedno s Hrvatskim Zavodom za javno zdravstvo, Edukacijsko rehabilitacijskim fakultetom (odsjek oštećenja sluha) te Audiološkim centrom bolnice Sveti duh, osmislio je kampanju koja je u tijeku kako bi i naglušnost bez obzira na vrijeme nastanka oštećenja postala javno zdravstveni problem čijim tretiranjem će doći do uštede sredstava koja se nemilice troše na pomagala koja najčešće nisu u funkciji. Zadatak Saveza osim ranog otkrivanja i prevencije je razraditi programe i pomoći osobama s nagluhošću bez obzira na koji način su je stekle.

Rašireno je vjerovanje da se oštećenje sluha javlja „tu i tamo“ – kod poneke starije osobe. Točno je da osjetljivost sluha starenjem slabi. Međutim, oštećenje sluha javlja se u svim dobnim skupinama, i ta je pojavnost mnogostruko veća od one o kojoj se uobičajeno razmišlja. Od 1000 rođene djece, 1-3 rođeno je s oštećenjem sluha, a teškoće slušanja ima 1 od 14 osoba u dobi od 29 do 40 godina, 1 od 6 osoba u dobi od 41 do 59 godina, te 3 od 10 osoba kojima je više od 60 godina. Ti podaci ukazuju da je oštećenje sluha zapravo česta pojava, pogotovo u odnosu na porast kronološke dobi, te da je u najvećem broju slučajeva oštećenje sluha stečeno nekada u odraslom životu. Štoviše, neki izvori navode da oštećenje sluha stekne jedna od tri osobe iznad 60 godina, te svaka druga osoba u dobi iznad 85 godina.

S obzirom na to da je gubitak sluha jedan od najčešćih kroničnih zdravstvenih problema, moglo bi se očekivati da postoji razrađen sustav otkrivanja njegovih ranih znakova. Međutim, oštećenje sluha uglavnom nastaje postupno i mnogi rani znakovi njegove pojave ostaju nezamijećeni. U početku se osjetljivost smanjuje tek za jedan ili dva decibela godišnje, i to najčešće samo neke frekvencije (pogotovo visoke). Gubitak sluha uglavnom je bezbolan (osim kod smanjenja otpornosti na jake zvukove) i nevodljiv (oštećenje sluha može se otkriti tek audiološkim ispitivanjem).

Zbog niske opće svijesti o komunikacijskim posljedicama oštećenja sluha, velik broj osoba nije ni svjestan da ne čuje kao prije. Zbog toga osobe koje su počele gubiti sluh često vjeruju da za njihove komunikacijske teškoće nije odgovorno slabije slušanje, već nerazgovijetni sugovornici, bučna okolina, udaljenost sugovornika i slično.

Ukratko, netretirano oštećenje sluha obično završava socijalnom fobijom – oblikom anksioznosti, koji uključuje strah od neugodnih situacija uzrokovanih gubitkom sluha.

### **Osnivanje specijaliziranog Internet on-line audiovizualnog programa „ZNAKOVITO“**

Vizija specijaliziranog Internet programa „ZNAKOVITO“ usmjerena je na stvaranje suvremenog, brzog i vjerodostojnog specijaliziranog programa namijenjenog gluhim i nagluhim osobama na način kako bi se osiguralo temeljno ljudsko pravo gluhih i nagluhih osoba, a to je pravo na pravodobnu informaciju uporabom znakovnog jezika.

Misija Internet on-line televizije „ZNAKOVITO“ je ostvarivanje snažne i prepoznatljive komunikacije s ciljnom skupinom gledatelja, koja će biti temeljena na principu jezgrovitih, kratkih i jasnih informacija, priloga i reportaža iz svih oblasti života, poštujući pri tome profesionalna i etička pravila, kao i visoki stupanj odgovornosti nakladnika za objavljenu informaciju.

Cilj pokretanja i razvoja on-line televizije „ZNAKOVITO“ je omogućiti gluhim i nagluhim osobama ostvarivanje prava na informiranje.

Programska osnova:

Pravo na informaciju jedno je od osnovnih ljudskih prava. U tom kontekstu, programska osnova specijaliziranog programa za gluhe i nagluhe, podupire uporabu znakovnog jezika kod gluhih osoba i usvajanje novih tehnologija. Gluhim osobama nedostatak sluha smanjuje mogućnost primanja informacija, a nemogućnost ravnopravnog korištenja „materinjeg jezika“ – znakovnog jezika – stavlja ih u neravnopravan položaj diskriminirane grupacije u široj socijalnoj sredini. Programska osnova on-line platforme Znakovito usmjerena je na informiranje gluhih i nagluhih osoba uporabom znakovnog jezika i to na svim područjima programa: informativnog, zabavnog, obrazovnog i programa za mlade, umjetnosti i kulture, sporta, dokumentarnog i vjerskog programa.

Tehničko-tehnološka podrška:

Planira se osigurati oprema putem natječaja Europskog socijalnog fonda, te Agencije za elektroničke medije (Fond za poticanje pluralizma i raznovrsnosti elektroničkih medija).

### **Osnaživanje učilišta i formalna verifikacija programa tumača / prevoditelja znakovnog jezika**

Ustanova za obrazovanje odraslih Adiutor učilište:

Djelatnost Ustanove su:

- obrazovanje odraslih, sukladno zakonu o obrazovanju odraslih,
- promicanje prava i mogućnosti ranjivih skupina,
- konzultantske usluge,
- knjižnično čitaoničke i informacijske djelatnosti,
- ostvarivanje i promicanje multikulturalnih i intelektualnih vrijednosti,
- informatičko opismenjavanje,
- tečajevi i poduke stranih jezika, te ostalih sustav komunikacije,



- javno informiranje,
- nakladnička djelatnost

### **Organizacijska struktura Saveza gluhih i nagluhih Grada Zagreba:**

Skupština  
Izvršni odbor  
Predsjednik  
Nadzorni odbor  
Stegovna komisija

PREDSJEDNIK: Katarina Tonković

#### **IZVRŠNI ODBOR:**

1. Katarina Tonković
2. Jasenka Kefelja
3. Robert Lovrić
4. Kristina Puškarić
5. Marijana Sela

#### **NADZORNI ODBOR:**

1. Marina Šola
2. Ivona Marcelina Kurevija
3. Ilija Perić

#### **STEGOVNA KOMISIJA:**

1. Marina Nišević
2. Gordana Galović
3. Zlatko Lovrić

#### **ZASTUPNICI U SKUPŠTINI HRVATSKOG SAVEZA GLUHIH I NAGLUHIH:**

Katarina Tonković  
Robert Lovrić

### **3.1. Misija, vizija i vrijednosti djelovanja**

#### **Misija**

Temeljem premisa što je naš zadatak odnosno svrha postojanja, tko su naši korisnici, što bi trebali raditi u budućnosti i kakvi želimo biti, definirali smo našu misiju: **„Savez gluhih i nagluhih Grada Zagreba je udruga koja promiče sustave komunikacija radi prevladavanja**

***komunikacijskih barijera iz razloga aktivnog i odgovornog sudjelovanja gluhih i nagluhih osoba u životu šire zajednice, a time zagovara izjednačavanje mogućnosti sa općom populacijom.“***

## **Vizija**

Vizija Saveza gluhih i nagluhih Grada Zagreba je stvorena kroz zajedničke interakcije pojedinaca unutar udruge usklađivanjem individualnih vizija i njihovim razvojem u zajedničkom smjeru. Dakle, temeljem pojedinačnih vizija, stvorena je zajednička koja glasi: **„*Oснаžena i educirana zajednica gluhih i nagluhih koja aktivno, odgovorno i ravnopravno sudjeluje u ukupnom društvenom i socijalnom životu zajednice.*“**

## **Vrijednosti djelovanja:**

- Sudjelovanje i socijalna uključenost
- Jednakost u pravima i obvezama
- Neovisnost i samosvijest osoba
- Pristup informacijama
- Korištenje primjerenih sustava komunikacije
- Osviještenost javnosti
- Nediskriminacija
- Poštivanje i zaštita ljudskih prava i uvažavanje različitosti
- Jednake mogućnosti
- Pristupačnost
- Timski rad
- Profesionalnost i etičnost u radu
- Partnerstvo i međusektorska suradnja

## **Ciljana skupina**

Ciljana skupina su gluhe i nagluhe osobe s područja Grada Zagreba. Od ukupno tri tisuće gluhih i nagluhih osoba na području Grada Zagreba u članstvo Saveza je trenutno aktivno učlanjeno njih 1 053.

## **4. KVALITATIVNA ANALIZA RADA**

### **... 4.1. SWOT analiza**

<b>UNUTARNJA SNAGA:</b>	<b>UNUTARNJE SLABOSTI:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- dugogodišnje postojanje iskustvo u vođenju udruge</li><li>- veliki broj članova</li><li>- uključenost u partnerstva i koalicije</li><li>- suradnja s medijima</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- heterogenost članstva prema oštećenju</li><li>- neravnomjerna zastupljenost članova p</li><li>- nedovoljno iskorišteni potencijali člano</li><li>- nedovoljan broj uključenih mladih član</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- izdavačka djelatnost</li> <li>- uključenost gluhih i nagluhih osoba u svakodnevne aktivnosti</li> <li>- stručan timski rad</li> <li>- razrađen sustav informiranja</li> <li>- inovativnost i uspješnost u radu na projektima</li> <li>- angažiranost velikog broja raznovrsnih stručnih suradnika i međusobna dobra suradnja</li> <li>- entuzijazam zaposlenika i stručnih suradnika</li> <li>- dobra tehnička i prostorna opremljenost</li> <li>- prepoznat identitet udruge</li> <li>- sudjelovanje predstavnika u povjerenstvima i mnogim radnim tijelima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nedovoljan broj osposobljenih volontera</li> <li>- nedovoljna povezanost s mrežom udruga</li> </ul>
--	--

<p><b>VANJSKE PRILIKE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sudjelovanje u izradi strategija za osobe s invaliditetom</li> <li>- nedovoljno iskorišteno tržište socijalnih usluga</li> <li>- članstvo u srodnim organizacijama u okviru Hrvatske i inozemstva</li> <li>- zainteresiranost društvene zajednice za razvoj i primjenu sustava komunikacije</li> <li>- partnerstva i suradnje s EU natjecajima</li> <li>- participiranje u razvoju novih tehnologija</li> <li>- propisi o izvaninstitucionalnim oblicima skrbi</li> <li>- socijalno poduzetništvo</li> </ul>	<p><b>VANJSKE PRIJETNJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nesiguran, nedefiniran i neredovit priljev materijalnih sredstava za rad</li> <li>- suviše liberalan Zakon o udrugama, hiperprodukcija istovrsnih udruga</li> <li>- ovisnost o natjecajima i projektima</li> <li>- loša gospodarska situacija</li> </ul>
--	--

#### 4.2. Analiza dionika

<p>Gluhe i nagluhe osobe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - unapređivanje prava</li> <li>- unapređenje kvalitete života</li> <li>- rad na neovisnosti i osnaživanju</li> <li>- dostupnost informacija</li> <li>- razvijanje usluga usmjerenih gluhim i nagluhim osobama kroz projekte i programe</li> </ul>
<p>Obitelji gluhih i nagluhih osoba</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - razvoj usluga kroz aktivnosti projekata i programa usmjerenih na članove obitelji koje smanjuje</li> </ul>

	<p>ovisnost gluhih i nagluhih osoba o njihovoj brizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- edukacije o specifičnosti invaliditeta radi kvalitetnije brige o članu obitelji</li> </ul>
Grad Zagreb – Ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sufinanciranje i potpora u provođenju socijalnih usluga</li> <li>- partnerstvo na projektima</li> </ul>
Ministarstvo socijalne politike i mladih	<ul style="list-style-type: none"> <li>- financiranje sustava podrške tumača/prevoditelja znakovnog jezika</li> <li>- suradnja na izradi Zakona o sustavima komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba</li> </ul>
Hrvatski zavod za zapošljavanje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suradnja u provedbi edukacije članova</li> <li>- suradnja pri zapošljavanju gluhih osoba</li> <li>- suradnja na programu Javnih radova</li> <li>- partnerstvo na projektima</li> </ul>
Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sufinanciranje prilagodbe radnog mjesta gluhim i nagluhim osobama</li> </ul>
URIHO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suradnja pri provođenju projekata</li> <li>- edukacija zaposlenika URIHO – a u radu s gluhim i nagluhim osobama</li> <li>- suradnja pri profesionalnoj rehabilitaciji gluhih i nagluhih osoba</li> </ul>
Hrvatsko društvo tumača i prevoditelja znakovnog jezika gluhih	<ul style="list-style-type: none"> <li>- edukacije i usavršavanje tumača/prevoditelja znakovnog jezika</li> <li>- partnerstvo na projektima</li> </ul>
Udruge gluhih i nagluhih osoba na području Hrvatske (Rijeka, Pula, Zadar, Split, Osijek, Vinkovci, Bjelovar...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suradnja i partnerstvo u provođenju projekata</li> <li>- zajednički rad na osvješćivanju javnosti</li> </ul>
Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet – Odsjek za oštećenje sluha	<ul style="list-style-type: none"> <li>- edukacije tumača/prevoditelja znakovnog jezika</li> <li>- suradnja stručnih suradnika pri provođenju projektnih aktivnosti</li> <li>- tečajevi znakovnog jezika</li> <li>- rad na promociji znakovnog jezika</li> <li>- suradnja na istraživanjima</li> <li>- suradnja na prevenciji oštećenja sluha</li> </ul>
Hrvatski zavod za javno zdravstvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suradnja na istraživanjima</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sudjelovanje na edukacijama Centra za gerontologiju</li> <li>- suradnja pri izradi jedinstvene liste tjelesnog oštećenja</li> </ul>
--	--

### 4.3. Analiza kapaciteta organizacije

RESURSI	POSTOJEĆE	POTREBNO
<b>TEHNIČKI RESURSI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vlastite prostorije veličine 570 m<sup>2</sup> na adresi Kneza Mislava 7,</li> <li>- 10 računala,</li> <li>- 1 printer,</li> <li>- digitalni fotokopirni stroj/printer,</li> <li>- uredski inventar,</li> <li>- potpuno opremljene prostorije za edukaciju s projektorom, platnom za projiciranje, induktivnom petljom,</li> <li>- 3 LCD televizora,</li> <li>- prostorije za provođenje projekta: Poludnevni boravak za starije gluhe osobe prema tehničkim uvjetima</li> </ul>	zamjena starije računalne opreme
<b>KLJUČNI KONTAKTI</b>	vrlo dobra suradnja s Uredom gradonačelnika Grada Zagreba i Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Uredom pravobraniteljice za OSI, te s Ministarstvom socijalne politike	zadržavanje dobrih odnosa i širenje suradnje sa svim institucijama, uredima i relevantnim pojedincima
<b>LJUDSKI RESURSI</b>	12 zaposlenika: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 osobe zaposlene kroz javne radove</li> <li>- 6 tumača i prevoditelja</li> <li>- 1 osoba djelomično na vlastitim, a djelomično na sredstvima Grada Zagreba</li> <li>- 1 putem programa MSPM</li> <li>- 1 putem institucionalne potpore</li> <li>- 2 stručno osposobljavanju</li> </ul>	Potrebno zapošljavanje 1 stručne osobe na izradi projekata na puno radno vrijeme radi izrade projekata za EU fondove.

- 
- 
- 

- **5. STRATEŠKI I SPECIFIČNI CILJEVI 2016. – 2018.**

- **1) Upoznati i senzibilizirati širu društvenu zajednicu o složenosti problematike oštećenja sluha**
  - pružati usluge savjetovanja o pravima gluhih i nagluhim osobama organiziranjem seminara, radionica, putem web - a, tiskanim materijalima
  - osigurati informacije o mogućnostima uključivanja programske aktivnosti Saveza
  - kontinuirano provoditi javne akcije u svrhu senzibiliziranja javnosti o mogućnostima i specifičnim potrebama gluhih i nagluhih osoba
  - kontinuirano prikupljati i izdavati relevantnu literaturu znakovnom jeziku
  
- **2) Osigurati pružanje socijalnih usluga i standard kvalitete kao dogovoreni izraz mjere kvalitete pruženih socijalnih usluga starijih gluhih osoba kroz izvaninstitucionalne oblike skrbi**
  - razviti usluge koje direktno doprinose prevenciji preuranjene institucionalizacije gluhih i nagluhih osoba mlađih umirovljenika podizanjem kvalitete slobodnog vremena, dostupnošću zdravstvenih usluga i informacija te pružanjem savjetodavne i stručne pomoći
  - donošenje odluke o uvođenju standarda te imenovanje voditelja i tima za kvalitetu
  - obuka tima za kvalitetu
  - proces samoprocjene
  - izrada plana poboljšanja te definiranje rokova i imenovanje odgovornih osoba
  - provedba plana poboljšanja
  - proces provjere i procjene objektivnosti izvješća od strane nadležnih tijela
  - priprema za vanjsku reviziju

Socijalne usluge:

  - prva socijalna usluga (informiranje, prepoznavanje i početna procjena potreba)
  - savjetovanje i pomaganje
  - pomoć u kući
  - psihosocijalna podrška
  - rana intervencija
  - pomoć pri uključivanju u programe odgoja i redovitog obrazovanja (integracija)
  - boravak
  
- **3) Formirati snažni sustav podrške tumača/prevoditelja znakovnog jezika gluhih**
  - Verificirati program Učilišta za formalno obrazovanje radi edukacije i licenciranja tumača/prevoditelja znakovnog jezika s upisom u radnu knjižicu
  - organizirati edukacije i stručna usavršavanja tumača/prevoditelja znakovnog jezika
  - informirati gluhe i nagluhe osobe o pravu na podršku tumača/prevoditelja znakovnog jezika u svakodnevnim životnim situacijama
  
- **4) Uvrstiti naglušost u sustav javnozdravstvene zaštite**
  - u suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo izraditi skup mjera javnozdravstvene zaštite
  - priznati naglušost kao javnozdravstveni problem
  - upoznati javnost s potrebom ranog otkrivanja i prevencije

- informirati javnost o specifičnoj naglušosti starijih osoba
- organizirati stručni tim kao podršku osobama sa stečenim oštećenjem sluha u suradnji sa Odsjekom oštećenja sluha Edukacijsko – rehabilitacijskog fakulteta

- 

**5) Osigurati razvoj i održivost Internet on-line televizije „ZNAKOVITO“**

- stvoriti vjerodostojni, specijaliziran program namijenjen gluhim i nagluhim osobama
- osigurati kontinuiran angažman tumača/prevoditelja znakovnog jezika
- u stvaranje programa uključiti same korisnike

- 

## 6. MONITORING I EVALUACIJA

Provedbu strateškog plana pratiti ćemo analizom ostvarenja operativnih godišnjih planova (završna evaluacija krajem svake godine) i ostvarivanja unaprjeđenja ključnih organizacijskih komponenti. Monitoring će vršiti putem redovitih mjesečnih sastanaka tima koordinatora uz praćenje Izvršnog odbora organizacije. Članovi radnih timova, prema Operativnom planu za svaku pojedinu godinu izvještavaju o postignutim rezultatima i planovima za naredno razdoblje Skupštinu Udruge.

Evaluacija će se vršiti putem izvještaja i uvida u proveden Operativni plan za svaku godinu. Evaluacija i vrednovanje rezultata radit će se za svaki pojedinačni organizacijski i programski strateški cilj. Izvršni odbor procjenjuje uspješnost provedbe Operativnog odnosno Strateškog plana. Strateški plan će se smatrati ostvarenim ukoliko je provedeno 80% indikatora uspješnosti.

Glavni cilj jest pratiti napredak na upravljačkoj razini, napredak na operativnoj razini, detektiranje slabosti i predlaganja korektivnih mehanizama. Rezultat samoprocjene načina upravljanja i usluga poslužit će za ciklički proces učenja i uvođenje potrebnih promjena.

c