

فاصله دور «بهزیستی» با «بهزیستی»



گزارش روز



چاره‌ای ندارند. نه از پس هزینه‌های درمان برمی‌آیند، نه از پس حداقل‌های زندگی. راهی بهزیستی می‌شوند و امیدوارند به قرار گرفتن در فهرست مستمری بگیرهایش. همین که اداره پولی به حساب همیشه خالی شان بریزد، دل خوش اند. هرچند که نتوانند دردها و مشکلات بزرگ را حل کنند و باز در همان چرخه بمانند. گاهی یک وسیله توان بخشی یا وام یا کمک هزینه هم عالی است اما رسیدن به دست همه عملی نیست. وضعیت مستمری بگیران شاید برای عده‌ای نیازمند تر از خودشان. ایده آل باشد اما کنارشان که بنشینید و از جزئیات زندگی شان بپرسید خون دل خوردن و راه به جایی نبردنشان تمامی ندارد. امروز ۲۵ تیرماه روز بهزیستی است با شعار «شروعی دوباره برای بهتر زیستن» اما گزارش پیش روی شما اجازه نمی‌دهد حتی لحظه‌ای به آسودگی این مددجویان فکر کنید.

تناقض درجه بندی بهزیستی و یارانه

نام بهزیستی که آورده می‌شود ناخودآگاه اولین گروهی که به ذهن می‌رسند، معلولان هستند. شاید به این دلیل که از سلامت جسم محروم اند و در جامعه هم به چشم نمی‌آیند. علیرضا مین باشی به نمایندگی از دیگر اعضای جامعه خود با ما سخن می‌گوید. با معلولیت شدید جسمی حرکتی نماینده فعالی است، مسئول اولین هیئت مذهبی معلولان که به حضرت رقیه^(ع) توسل جسته اند. از سال ۸۳ مدیریت هیئت را بر عهده گرفته است. اول مکانی اجازه کردند برای عزاداری معلولان. اما بعد ترجیح دادند تبدیلش کنند به محلی برای کمک به مددجویان معلول بهزیستی. به طوری که امسال با کمک خیران ۲۶ دستگاه ویلچر تهیه و عده‌ای را مشغول به کار کردند. از درد هایشان خوب خبر دارد. این قدر که نمی‌داند از کجا شروع کند اما ابتدا می‌رود سراغ رتبه بندی معلولان و تناقض یارانه کشوری و مستمری بهزیستی:

خیلی از مستمری بگیران بهزیستی یارانه نمی‌گیرند. یک معلول می‌شناسم که با داشتن چند فرزند و خانه اجاره‌ای بازم یارانه نمی‌گیرد. یعنی نیازمند واقعی از حق معیشتی یارانه محروم است. هر چه پیگیری می‌کنیم هم بی‌فایده است.

وی در توضیح بیشتر می‌گوید: صداوسیما اعلام کرده بود کسانی که عضو سازمان بهزیستی، کمیته امداد و بنیاد جانبازان و مستضعفان هستند در دهک یک تا سه قرار دارند و یارانه به آنان تعلق می‌گیرد، در حالی که من در میان ششصد تا هفتصد پرونده معلولان عضو هیئت بهزیستی می‌گویم بیشترشان یارانه نمی‌گیرند. تناقض میان تقسیم بندی بهزیستی و یارانه کشوری برای معلولان با آن همه هزینه زندگی، مراقبت و وسایل توان بخشی مشکل بزرگی است. باید بر دوسرغ بخش دیگر ماجرا که بر خود هادی بهزیستی است بایستایم. دیدن هایشان هر چند که از مجموعه مدیریت فعلی راضی تر به نظر می‌رسد. خودش را توصیف می‌کند که با معلولیت شدید جسمی حرکتی با همان درآمد ماهی یک و نیم میلیون تومان همسرش و مستمری زندگی می‌کند. یازده یا شانزده سال است که از بهزیستی عصان گرفته است و می‌افزاید: مهم ترین مسئله معلولان تأمین لوازم توان بخشی است. معلولان جسمی حرکتی زیادی را می‌شناسم که از داشتن یک ویلچر معمولی هم محروم اند. برخی از لوازم هم نیاز به جایگزینی مداوم دارند اما قوانین بهزیستی اجازه نمی‌دهد. اصلاً قبول نمی‌کنند که زود تر از تاریخ تعیین شده نیاز به آن وسیله داریم.

ارائه وسایل توان بخشی محدودیت دارد مین باشی با این جمله که «بهزیستی نسبت به معلولان تعهد دارد و باید وسایل مارا تحت پوشش قرار بدهد، به اهمیت این نقص اصرار دارد: شنیدیم ویلچر دو نفر از معلولان را از خانه شان دزدیده اند.

مشکل دیگر و مهم ما آگاه نبودن افراد عادی جامعه از مشکلات معلولان است. هیچ کس توجه نیست.» او با تأکید بر این پنج سال بگذرد و چون شما دوسال پیش تحویل گرفته اید، بهزیستی ویلچر دیگری نمی‌دهد.

لاستیک عصار برای ما حکم کفش را دارد.» این را می‌گوید و ادامه می‌دهد: هر لاستیک عصارا ۱۰ هزار تومان تهیه می‌کنم اما اگر در خیابان و زمین ناهموار راه بروم دوروز بیشتر دوام نمی‌آورد. بروید پارک ملت ببینید معلولان با همان لاستیک چقدر می‌توانند راه بروند و نکته غم انگیز این است که اگر پاره شود بهزیستی لاستیک جدیدی نمی‌دهد. برای تحویل وسایل توان بخشی زمان مشخص و محدودیت دارند. عصارا ایرانی برای من سه ماه بیشتر دوام نمی‌آورد. چون وزن سنگین است ولی قانون بهزیستی می‌گوید، تحویل عصارا، سالی یک بار. قوانین طوری است که انگار یک دم سالم آن‌ها را نوشته است. ناشنوایان باتری ندارند، نابیناها عصای سفید. به گفته او اگر همه را خودشان تهیه کنند، کمتر معطل نامه نگاری اداری می‌مانند، تازه اگر در انبار باشد و پولی داشته باشند.

هیچ کس در هیچ اداره‌ای توجه نیست و از شرایط معلولان چیزی نمی‌داند. ما این نقص را از سوی بهزیستی می‌بینیم

حالا که بیشتر هزینه‌ها از جیب معلول است لازم است از مبلغ حقوق هاهم بپایند. مسئول هیئت معلولان مشهد در این باره این گونه شرح می‌دهد: معلولیت‌ها به چند دسته بسیار شدید، شدید و متوسط تقسیم می‌شوند اما همگی یک مبلغ مستمری دریافت می‌کنند. برای هر نفر ۴۲۰ هزار تومان در ماه. اگر مرد معلول ازدواج کند ۱۸۰ هزار تومان به حقوق اضافه می‌شود، یعنی ۶۰۰ هزار تومان. به ازای هر فرزند دیگر هم باز همان حدود اضافه خواهد شد که با توجه به میزان تورم و هزینه های زندگی ناچیز است. مین باشی مشکل عده‌ای دیگر از معلولان را هم یادآوری می‌کند: تعدادی از معلولان از کشش مخصوصی به نام بریس استفاده می‌کنند که با نامه بهزیستی باید با قیمت حدود ۴ تا ۵ میلیون تومان از هلال احمر تهیه شود و جنس خوبی هم ندارد. آن‌ها که به دنبال خرید جنس بهتر هستند، باید بروند سراغ آزاد. تا سال گذشته این کش را به قیمت ۳ میلیون تومان خریداری می‌کردند و امسال ۷ میلیون تومان شده است. برای کسانی که چاره‌ای جز پوشیدن این کش ندارند همین یک غصه بزرگ است. اگر فرد معلولی بخواهد خودش هزینه هایش را تأمین کند باید کاری داشته باشد، در حالی که کار پیدا کردن برای این افراد با انواع محدودیت های جسمی کار دشواری است. معلولان جسمی حرکتی و ناشنوایان بیشتر از دیگران مشغول به کار می‌شوند؛ مشاغلی مانند منشی بودن. معلولان دیگر -همچون نابینایان- اما بیشتر بیکار می‌مانند.

هیچ کس توجه نیست

زندگی را بد هم ولی حالا واقعا وضعم خراب است. تا دلتان بخواهد بیماری جسمی دارم از قند گرفته تا دیسک کمر اما بهزیستی حتی برای معرفی دکتر و آزمایشگاه که هیچ، حتی خبری هم معرفی نمی‌کنند که از او کمتری نمی‌داند. ما این نقص را از سوی بهزیستی می‌بینیم. سازمانی که ما زیر مجموعه آن هستیم باید شهرداری‌ها و دیگر ارگان‌ها را آگاه کند. باید معرفی نامه‌ای بزنند برای معلولان تا در سازمان‌ها به عنوان کارشناس حضور داشته باشند، حتی بدون حقوق. شاید بخشی از رنج ما اما چهار نفر ضامن کارمندی خواست.

وام بهزیستی ۴۱ ضامن کارمند تنها خواسته اش این است که با مستمری اش دوباره برقرار شود یا سرمایه‌ای باشد که بتواند کاری راه بیندازد: گفتند چون تا حالا بهزیستی هیچ کمکی نگرفته‌ای وام پنجاه تا صد میلیون به تو تعلق می‌گیرد اما چهار نفر ضامن کارمندی خواست.

من از کجا چنین ضامن‌هایی پیدا کنم؟ و ام می‌خواست تا چرخ خیاطی بگیرد و کار خانگی برپا کند که کار کردنش در خانه‌های مردم و پله و فرش شستن تمام شود. او ادامه می‌دهد: هرکاری مثل لیف دوختن و رورسری دوختن را یاد گرفته‌ام. آن زمان کاموا را می‌خریدم کیلویی ۷۰ هزار تومان. حالا باید بخرم کیلویی ۲۷۰ هزار تومان و باچه مبلغی بفروشم که سود هم داشته باشد؟ بهزیستی کاملاً پشت مرا خالی کرده است. ای کاش همان مستمری مرا ورزی می‌کرد که بتوانم هزینه بیمه ام را بپردازم. با ۵۰۰ هزار تومان یارانه که برایش واریز شده یک حلب روغن نباتی خریده است و کمی نبات برای پسر سربازش. آه کشیدن میان صحبت هایش هم تمام شده انگار جانی برایش نمانده است.

آخر کلامش می‌گوید: ای خانم! بخواهم همه را بگویم شب می‌شود. حساب او از مددجویانی که تا اینجا گزارش پای دردها هایشان نشسته ایم جداست. آن‌ها اگر گله‌ای دارند، به دلیل خدمتی است که انتظار داشته‌اند از بهزیستی دریافت کنند تا حال و روز زندگی شخصی شان قدری بهتر شود اما جنس اندوه کسی که اکنون با او هم کلام شده ایم، نه برای خود، بلکه برای خیریه‌ای است که سال‌ها پیش با اخذ مجوز از بهزیستی و به امید کمک‌هایی متفاوت به نیازمندان راه اندازی کرده است؛ «شنیده اید که می‌گویند خنده تلخ من از گریه غم انگیز تر است؟ یعنی که خنده آدم‌ها همیشه نشانه دل خوشی شان نیست، سکوت هم همین طور است. اگر می‌بینید ساکتیم معنی اش این نیست که حالمان خوب و اوضاع روبه‌راه است. بگویم که چه بشود؟ مگر اعتراض کردن فایده‌ای دارد؟»

صحبت‌های ما مدیر مرکزی که حامی افراد کم توان جسمی و خانواده هایشان است، این طور شروع می‌شود. قول چندباره می‌گیرد برای اینکه نامی از او و مرکز نبریم به دلایلی که مبسوط و محترم است. نخستین گله او از این است که امسال برای این خیریه و برخی دیگر مالیات بریده شده است، در حالی که تأکید دارد این مجموعه از ابتدای تأسیس تا کنون به دنبال نفع شخصی و درآمدزایی نبوده است. «اداره مالیات می‌گوید باید ناظری مورد تأیید ما انتخاب می‌کردید.

هر چه می‌گویم ما از این باید اطلاعاتی نداشته ایم و هیچ ابلاغی دریافت نکرده ایم، فایده‌ای ندارد. اداره مالیات این جور جواب می‌دهد که به بهزیستی خبر داده بودیم. مسئله این است که بهزیستی نه اطلاع داده و نه پاسخگو است، حاضر هم نیست نزد اداره مالیات از ما حمایت کند و باسأل‌ها شناختی که از عملکرد شفاف ما دارد، بیاید بگوید که ما درآمدزایی نداریم.» آن طور که این فعال حوزه معلولان می‌گوید، نبود حمایت‌های مورد انتظار از بهزیستی برای خبریهایی که مجوز فعالیت از این دستگاه اجرایی دریافت کرده اند به مباحث مالیاتی محدود نمی‌شود. اداره دیگری امثال می‌زند که برای بهبود خدمات‌شان به مددجویان، نیازمند اخذ مجوز از آن هستند. اداره مذکور همکاری نمی‌کند و موضع بهزیستی در برابر این سنگ اندازی‌های اداری سکوت است، او ادامه می‌دهد: پرسیدید بهزیستی چه حمایت‌هایی از شما می‌کند، می‌گویم در حد هیچ. پس لطفاً جمله‌تان را اصلاح کنید. بهزیستی از ما حمایتی نمی‌کند، این ما هستیم که از بهزیستی حمایت می‌کنیم. چطور؟ با ارائه خدمت بی‌مزد و بی چشمداشت به جامعه هدفی که بهزیستی وظیفه خدمت به آن را دارد.

او به سوابق تحصیلی و کارشناسی اش در زمینه آموزش و مهارت افزایی معلولان، اشاره و اضافه می‌کند: امثال من که با همکاری مان بدون دره‌ای کسب درآمد، به بهزیستی کمک می‌کنیم، انتظار نداریم در مراجعاتمان برای پیگیری چندباره یک موضوع ساده، با رفتارهایی مواجه شویم که دریافت آن درخور نیست. ناآگاهی از قوانین، ناهماهنگی‌ها و نیاز به مراجعات بی دردی برای توجیه کارشناس مربوط، حکایت مفصل دیگری است.

هر چند جمله یک بار، تردید به سراغش می‌آید از اینکه آیا گفتن این صحبت‌های صریح به نفع مرکز و مددجویانش هست یا نه. خاطرش را که آسوده می‌کنیم، ادامه می‌دهد: تصمیم به انحلال این مرکز را به بهزیستی اعلام کرده‌ام، با همه آرزوهایی که برای گسترش آن داشتم، با وجود حدود دوست خانواده‌ای که به ما امید بسته‌اند و از این مرکز بین یک تا چند نفر تقاضای خدمت می‌کنند. راستش روز اولی که تصمیم به شروع کار گرفتم، فکر می‌کردم با چند دهه سابقه کار در این زمینه می‌توانم مفید باشم و باری از دوش کسی بردارم اما روند اداری فرسایشی کنونی و حمایت‌های حداقلی مورد انتظار از بهزیستی که خبری از آن نیست، آدم را از نظر جسمی و روحی فرسوده می‌کند و به سمتی می‌برد که انتهای آن دست کشیدن از همه چیز و بخشیدن عطای آن به تلقایش است.

بابت رنجی که از مرور و یادآوری این دشواری‌ها به او تحمیل کرده ایم، عذرخواهی می‌کنیم و پاسخ می‌شنویم: تقصیر شما نیست. روی این زخم‌ها همیشه باز است.

یادداشت



باید های نقد علمی بهزیستی

روز بهزیستی را به تلاشگران این عرصه، خواه کسانی که در این سازمان عریض و طویل به طور رسمی مشغول به کار هستند و خواه دیگرانی که پست سازمانی ندارند اما برای بهزیستن مددجویان تلاش می‌کنند، تبریک می‌گویم. در مناسبت‌ها در حالی طبق روال با ارائه گزارش عملکرد دستگاه‌های مربوط مواجیم که بازنگری در نحوه گزارش دهی‌ها ضروری به نظر می‌رسد.



محمدرضا رضائیان
دانشجوی دکتری مدیریت فرهنگی
فعال اجتماعی

اینکه فلان دستگاه -و در موضوع صحبت ما بهزیستی- چه کارهایی انجام می‌دهد، مهم نیست. گزارش کاربر مبنای کارهایی باشد که باید انجام بشود، نه کارهایی که سال هاست دارد انجام می‌شود و احتمالاً به روز هم نشده است. توجه به این نکته موجب می‌شود از افتادن در دام گزارش‌های اداری پسند که متأسفانه در همه دستگاه‌های اجرایی جاری و ساری است، در امان بمانیم. نکته بعدی که باید به آن توجه کرد، از جنس علم مدیریت است. در مدیریت، پنج مرحله اساسی داریم؛ از برنامه ریزی و تصمیم گیری گرفته تا سازمان دهی، رهبری و کنترل. اهالی این علم به خوبی می‌دانند که برای بهبود مستمر عملکرد یک سازمان، مرحله کنترل و ارزیابی تا چه اندازه حیاتی است. این کار آن هم برای مجموعه بزرگی مثل بهزیستی با انبوه خدمات و تنوع مددجوها جسارت می‌خواهد. انجام آن با تمام اهمیتش پیچیده نیست، به یک نمونه گیری ساده از مددجویان نیاز است و چند پرسش درباره اینکه چقدر از کیفیت خدمات سازمان و سرعت عمل آن، نیز عملکرد مددکار خود راضی هستند. شاید عده‌ای در قبال کاستی‌های انکار نشدنی سازمان بهزیستی و زیرمجموعه اش این طور استدلال کنند که این ایرادات وجود دارند، چون اعتبارات و امکانات کم است و اگر تزریق بودجه، مضاعف شود همه مسائل مرتفع می‌شود اما برای کسانی که تجربه مددکاری و ارتباط با مددجویان را دارند، این دیدگاه پذیرفتنی نیست. در بهزیستی کار با دل است نه با پول صرف و در کنار توجه به مسئله بودجه، موارد دیگری نیز حایز اهمیت است. مثلاً جذب افرادی که علاوه بر تحصیلات مرتبط، به معنی واقعی عاشق این کار باشند.

نکته سوم و اساسی تر این است که برای نقد منصفانه و علمی سازمانی مانند بهزیستی به دو جنبه توجه کنیم. یکی ابعاد ساختاری و دیگری ابعاد زمینه‌ای آن. ساختاری مثل میزان رسمی بودن سازمان، اینکه تا چه حد گرفتار قوانین، آیین نامه‌ها، ضوابط و دستورالعمل‌هاست و اصلاً آیا در آن سازمان کسی پیدا می‌شود که به همه این‌ها به صورت به روز تسلط داشته باشد؟ قربانی این وضعیت که معضل بدنه دولتی کشور ماست و شامل حال بهزیستی نیز می‌شود، مردمی هستند که باید از آن دستگاه، خدمتی را دریافت کنند. پیچیدگی و حرفه‌ای بودن از دیگر ابعاد ساختاری است که تحلیل هر یک در باره بهزیستی، یک دنیا حرف دارد و در این مجال نمی‌گنجد. درباره ابعاد زمینه‌ای نیز به صورت مختصر می‌توان به مواردی مثل فناوری و فرهنگ اشاره کرد. از مصادیق فناوری این است که نیاز مددجو برای مراجعه به سازمان حداقل ممکن باشد و بایک نرم افزار بتواند از آخرین خبرهای مرتبط با شرایطش مطلع شود و مطالباتش را پیگیری کند. از مقوله فرهنگ نیز به همین نمونه کوچک اشاره می‌کنم که محل استقرار آن سازمان متناسب با شرایط خدمت گیرندگان باشد، نه مانند ساختمان بهزیستی مشهد با آن اتاق‌های کوچک و راهروهای دراز که پیدا است از ابتدا برای چنین کاربری‌ای ساخته نشده است.

اجازه بدهید به عنوان نکته پایانی به موضوعی مسلج اشاره کنم که اگر اصلاح شود به زعم بنده ۹۰ درصد مشکلات عملکرد بهزیستی رفع خواهد شد. خط مشی بهزیستی در بالادست نیاز به بازنگری دارد. وقتی در این سازمان و اکثر سازمان‌های دیگر عمیق می‌شویم، می‌بینیم با خط مشیی وجود ندارد یا اگر هست، کهنه است و مربوط به چند دهه پیش. اینکه خط مشی‌ها پس از بازنگری، قطور به سیاست و سپس برنامه تبدیل شوند، حکایت مفصلی است که در گام‌های بعدی می‌توان درباره آن گفت و گو کرد.

حق با شماست

بیان مشکلات با شما
انعکاس و پیگیری با ما

راه‌های
ارتباطی

۰۲۲۸۹۷۳۰۰۳
۰۵۱۸۸۸۸۳۷۲

خدمات به مددجویان بهزیستی به روایت آمار در سالی که گذشت

۶۳۵۶۳۲ مددجو

تعداد مددجویان تحت پوشش بهزیستی در استان خراسان رضوی

۲۱۱۵۹۲ خانوار

تعداد خانوارهای تحت پوشش بهزیستی در استان خراسان رضوی

۱۳۱۵۰۵ پرونده

تعداد پرونده‌های توان بخشی برای مددجویان در بهزیستی استان خراسان رضوی

۲۱۲ مرکز توان بخشی

تعداد مراکز توان بخشی فعال در استان خراسان رضوی که به صورت روزانه و شبانه روزی فعال هستند

۶۹۸۲ کمک هزینه

تعداد کمک هزینه‌های تحصیلی به مددجویان تحت پوشش بهزیستی

۶۵۰۰ تماس

تعداد تماسی که مرکز فوریت‌های اورژانس اجتماعی در آن مداخله در بحران داشته است

۱۰۰۰۰ تماس

تعداد تماس‌هایی که مرکز فوریت‌های اورژانس اجتماعی به صورت سیار به آن رسیدگی کرده است

۷۳۶۸۰

تعداد افرادی که با استفاده از تلفن ۱۴۸۰ صدای مشاوران کارشناسان بهزیستی مشاوره گرفته اند

۲۵۹۷۴ مشاوره

تعداد مشاوره‌زنتیکی ارائه شده برای پیشگیری از معلولیت

۱۱۳۰۰ مددجو

تعداد مددجویانی که سال گذشته از خدمات مراکز توان بخشی بهزیستی استان خراسان رضوی استفاده کرده‌اند

۲۰۴۰۰ تماس

تعداد تماس‌های تلفنی با مرکز فوریت‌های اورژانس اجتماعی ۱۲۳