

# **Projekt razvoja sustava socijalne skrbi**

## **Komponenta 1: Poboljšanja u pružanju socijalnih usluga**

**Voditeljica: Ana Butković**

**Novi Vinodolski, 22. - 23. 11. 2010.**

# Slabosti sadašnjeg sustava socijalne skrbi

- pretjerana centralizacija sustava,
- pretjerana institucionalizacija sustava,
- slaba informiranost potencijalnih korisnika o socijalnim pravima,
- nedovoljno utemeljeni i promjenjivi kriteriji za utvrđivanje, provedbu i evaluaciju različitih mjera,
- nedovoljno razvijena preventivna i aktivna funkcija sustava,
- netransparentnost;
- manjkava informacijska i znanstvena podloga o socijalnoj situaciji.

# Cilj reorganizacije sustava socijalne skrbi u RH

## *Stvoriti sustav koji je:*

- usredotočen na korisnika,
- vođen ishodom,
- jednostavan za korisnike.

## *Vođen načelima koji nalažu:*

- pomoć korisnicima da se u što većoj mjeri oslanjaju sami na sebe kroz pružanje učinkovitih socijalnih usluga,
- osiguranje jedinstvenog pristupa kvalitetnim i relevantnim socijalnim uslugama,
- pojednostavljivanje i smanjivanje ciljanih programa socijalne pomoći, osnaživanje fiskalne održivosti i uvođenje poticaja za rad primateljima naknada.

# I komponenta: Poboljšanja u pružanju socijalnih usluga

- *Cilj: poboljšati cjelokupni sustav pružanja socijalnih usluga u Hrvatskoj - provođenjem:*
  - deinstitutionalizacije,
  - decentralizacije,
  - prevencije,
  - reintegracije korisnika u zajednicu,
  - standarda kvalitete socijalnih usluga,
  - reorganizacije rada centara za socijalnu skrb,
  - razvoja inovativnih modela pružanja usluga koje će se provoditi na razini lokalne zajednice i biti usmjerene na osobe u socijalnoj potrebi

# Socijalne usluge (sadašnje stanje)

- pružaju se najvećim dijelom kroz smještaj u domove socijalne skrbi i kroz druge usluge u zajednici, gdje usluge u domovima prevladavaju;
- u prosincu 2009. godine **27.994** osobe bile su smještene u državne i nedržavne domove;
- u udomiteljske obitelji bilo je smješteno 5.105 osoba;
- starije i nemoćne osobe, te osobe s invaliditetom i djeca pripadaju najvećoj skupini korisnika;
- standard usluga koje se pružaju nije uvijek zadovoljavajući;

- nedovoljna ponuda alternativnog oblika dnevne skrbi koja bi bila učinkovitija i jeftinija od one u domovima;
- proces deinstitutionalizacije je spor i ometan nedostatkom alternativnih pružatelja socijalnih usluga i nepostojanjem strukturnih poticaja za pronalazak i uporabu tih alternativnih mogućnosti skrbi;
- nadzor i kontrola instrumenata za osiguranje kvalitete i poboljšanje kvalitete su slabi;
- postavljeni standardi uglavnom su usredotočeni na tehničke aspekte pružanja socijalnih usluga.

## **Reformirani sustav socijalne skrbi u području socijalnih usluga:**

- uspostaviti će organizaciju planiranja i pružanja socijalnih usluga na razini županije, na modelu koordiniranog rada županijskog centra za socijalnu skrb i njegovih podružnica u županiji, jedinica lokalne i regionalne samouprave i organizacija civilnog društva;
- županijski centar za socijalnu skrb preuzet će vodeću ulogu u planiranju i nadzoru nad svim vrstama socijalnih usluga

# I Komponenta:

Završene projektne aktivnosti  
(30.09.2009.)

- Polazno istraživanje i praćenje (snimka postojećeg stanja)
- Program za inovacije i učenje
- Studijsko putovanje u Latviju, Litvu i Veliku Britaniju
- Socijalno planiranje i izrada glavnog plana
- Standardi kvalitete u socijalnim uslugama
- Uspostava ureda sve na jednom mjestu
- Metodološki centri

## I Komponenta: Prihvaćeno . .

- **Program za inovacije i učenje,**
- **Socijalno planiranje,**
- **Standardi kvalitete u socijalnim uslugama,**
- **Uspostava ureda sve na jednom mjestu (nova organizacija rada centra za socijalnu skrb).**

# Program za inovacije i učenje

**Cilj Programa za inovacije i učenje je poticati i pružati potporu razvoju inovativnih modela pružanja usluga koje će se provoditi na razini lokalne zajednice i biti usmjerene na osobe pogođene socijalnim problemima.**

# Program za inovacije i učenje

Održana dva kruga natječaja (2007. i 2008. godine) putem kojih su financirana 34 projekta u ukupnom iznosu od 26.971.863,68 kn

<b>PRIJAVITELJ</b>	<b>BROJ PROJEKATA</b>
CENTRI ZA SOCIJALNU SKRB	3
DOMOVI SOCIJALNE SKRBI	11
NEVLADINE UDRUGE	20
OSTALI	0
<b>UKUPNO</b>	<b>34</b>

# Program za inovacije i učenje

Projektima su obuhvaćene slijedeće kategorije korisnika:

- **starije i nemoćne osobe,**
  - **osobe s tjelesnim ili mentalnim oštećenjem,**
  - **osobe s psihičkim smetnjama,**
  - **djeca bez odgovarajuće roditeljske skrbi,**
  - **djeca i mladi s poremećajima u ponašanju,**
  - **socijalno ugroženi i isključeni,**
  - **nacionalne manjine...**
- **tijekom provedbe projekta različite usluge dobilo je oko 30 000 korisnika.**

# Sadašnje stanje

- projektne aktivnosti ILP programa nastavljene su i nakon isteka financiranja sukladno danim izjavama o održivosti projekta;
- veći dio financira se sredstvima gradskih i županijskih proračuna;
- proširen krug primatelja usluga u zajednici.

# Socijalno planiranje

## Cilj:

- pružiti pomoć u razvoju alata (mehanizma) koji bi pomogli centrima za socijalnu skrb u planiranju pružanja socijalnih usluga u skladu s Vladinom politikom za prevenciju, deinstitutionalizaciju, reintegraciju i uključivanje.

# Dobiveni rezultati u pilot županijama

1. "Inventura" – procjena stanja
2. Procjena potreba
3. Glavni (Master) plan
4. Plan aktivnosti
5. Mehanizam za planiranje
6. Paket stručne izobrazbe (priručnik)
7. Radionica za nositelje interesa

# Socijalno planiranje

## Do sada učinjeno:

1. Izrađeni socijalni planovi za tri pilot županije (Vukovarsko-srijemska, Zadarska, Splitsko-dalmatinska)- u okviru trajanja Projekta
2. Izrađeni socijalni planovi za još tri županije (Zagrebačka, Koprivničko-križevačka i Virovitičko- podravska županija)
3. Pri završetku je izrada socijalnih planova za još 4 županije do kraja 2010. godine (Šibensko-kninska, Ličko-senjska, Sisačko-moslavačka i Karlovačka)

# Aktivnosti koje slijede...

- izrada Socijalnih planova za preostalih 10 županija u RH i Grada Zagreba;
- praćenje provođenja do sada izrađenih županijskih planova

# Standardi kvalitete socijalnih usluga

- izrađeni temeljem pilotiranja u 5 ustanova socijalne skrbi i jednoj udruzi,
- standardi su osnova za mjerenje kvalitete socijalnih usluga
- osiguravaju trajno poboljšanje kvalitete usluga
- instrument su za licenciranje pružatelja usluga socijalne skrbi
- dana 7. prosinca 2009. godine donesena je Odluka o standardima kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi za pružatelje usluga socijalne skrbi
- započeto je uvođenje standarda kvalitete socijalnih usluga u svim ustanovama socijalne skrbi kojima je osnivač Republika Hrvatska

Broj	Standardi kvalitete
	<b>Usmjerenost prema korisniku</b>
1	DOSTUPNOST INFORMACIJA
2	DOSTUPNOST USLUGA
3	POVEZIVANJE I SURADNJA (održavanje socijalnih mreža)
4	PROCJENA I PLANIRANJE
	<b>Zaštita prava</b>
5	ODLUČIVANJE I SAMOODREĐENJE
6	PRIVATNOST I POVJERLJIVOST
7	SIGURNOST OD ISKORIŠTAVANJA
8	PRIGOVORI I ŽALBE
	<b>Rukovođenje i upravljanje</b>
9	RUKOVOĐENJE
10	UPRAVLJANJE
11	OSIGURAVANJE POTREBNOG OSOBLJA
12	RAD VOLONTERA, STUDENATA NA PRAKSI I VJEŽBENIKA
	<b>Okoliš</b>
13	PRISTUPAČNOST OKOLIŠA
14	UVJETI PRILAGOĐENI KORISNICIMA
15	ZDRAVLJE, SIGURNOST I ZAŠTITA

	<b>Dodatni standardi za skrb izvan vlastite obitelji -djeca i mladi do 21. godine života</b>
1	PRIJEM I OTPUST
2	ODNOS PREMA DJECI I MLADIMA
3	RAZVOJ I OBRAZOVANJE DJECE I MLADIH
4	ZDRAVLJE, PREHRANA I DOBROBIT DJECE I MLADIH
5	RESTRIKTIVNI POSTUPCI – DJECA I MLADI
	<b>Dodatni standardi za skrb izvan vlastite obitelji - odrasle osobe</b>
1	PRIJEM I OTPUST
2	ODNOS PREMA KORISNICIMA USLUGA
3	AUTONOMIJA I SAMOSTALNOST
4	ZDRAVLJE, PREHRANA I DOBROBIT ODRASLIH OSOBA
5	RESTRIKTIVNI POSTUPCI – ODRASLE OSOBE

# Provedba standarda kvalitete obuhvaća sljedeće postupke:

- Donošenje odluke pružatelja usluga o uvođenju standarda kvalitete i imenovanje voditelja i članova tima za kvalitetu
- Obuku pružatelja usluga ( tima za kvalitetu)
- Proces samoprocjene pružatelja usluga
- Izradu izvješća o usklađenosti sa standardima kvalitete
- Izradu plana poboljšanja kojim će se definirati aktivnosti, rokovi i odgovorne osobe
- Provedbu plana poboljšanja
- Proces provjere i procjene objektivnosti izvješća od nadležnih tijela za praćenje provedbe standarda kvalitete
- Podršku u procesu uvođenja kvalitete
- Pripremu za vanjsku reviziju
- Obaveze i rokovi vezani uz uvođenje standarda kvalitete

# Aktivnosti koje slijede...

- uvođenje standarda kvalitete socijalnih usluga u ustanove drugih osnivača i pružatelja usluga (OCD, udomiteljske obitelji i dr.);
- priprema za vanjsko vrednovanje

# Ured sve na jednom mjestu (reorganizacija rada centra za socijalnu skrb)

- osigurava pružanje velikog broja različitih socijalnih usluga svim skupinama korisnika socijalnih usluga (siromašnim osobama, djeci i mladima, obiteljima, osobama s invaliditetom, psihički bolesnim osobama, odraslim osobama)

# Ured sve na jednom mjestu

## Cilj "ureda sve na jednom mjestu"

- korisnicima što više olakšati ostvarivanje prava na novčane pomoći i socijalne usluge (sukladno Europskoj socijalnoj povelji i preporuci Vijeća Europe)

# Ured sve na jednom mjestu

## **Koncept „ureda sve na jednom mjestu“**

- zagovara ideju prema kojoj bi korisnici usluga trebali moći zadovoljiti sve svoje potrebe na jednom mjestu i u jednom trenutku, na način da samo jednom daju svoje osobne podatke
- usmjerenost centara za socijalnu skrb na korisnike;
- učinkovitost u pružanju kvalitetnih socijalnih usluga

# Ured sve na jednom mjestu

## Strukturalna promjena odnosi se na:

- **“reorganizaciju”** odjela općeg socijalnog rada
- **osnivanje novih odjela:**
  - prijemnog ureda
  - odjela za novčane naknade
  - odjela za djecu, mladež i obitelj
  - odjela za odrasle osobe

# Ured sve na jednom mjestu

## **Kvalitativna promjena**

- vodeća uloga socijalnog radnika: koordinator/voditelj provedbe individualnog plana skrbi;
- timski pristup radu;
- modernizacija prakse socijalnog rada kroz uvođenje standarda kvalitete (aktivna uloga korisnika);

# Ured sve na jednom mjestu

## **Do sada učinjeno:**

- dana 7. prosinca 2009. godine donesena je Odluka o uvođenju nove organizacije rada centra za socijalnu skrb i podružnice – Ured sve na jednom mjestu
- uveden novi model u 19 centara za socijalnu skrb

# Ured sve na jednom mjestu

## Učinci navedenog pristupa

- Prilagođavanje usluga individualnim potrebama korisnika;
- Partnerski odnos u kojemu korisnici usluga imaju aktivnu ulogu u utvrđivanju vrste usluga koje primaju
- Povećana odgovornost korisnika i davatelja usluga
- Povećano korištenje lokalnih resursa
- Sistematsko identificiranje nepokrivenih potreba/iznalaženje novih resursa/kreiranje novih usluga

# Aktivnosti koje slijede...

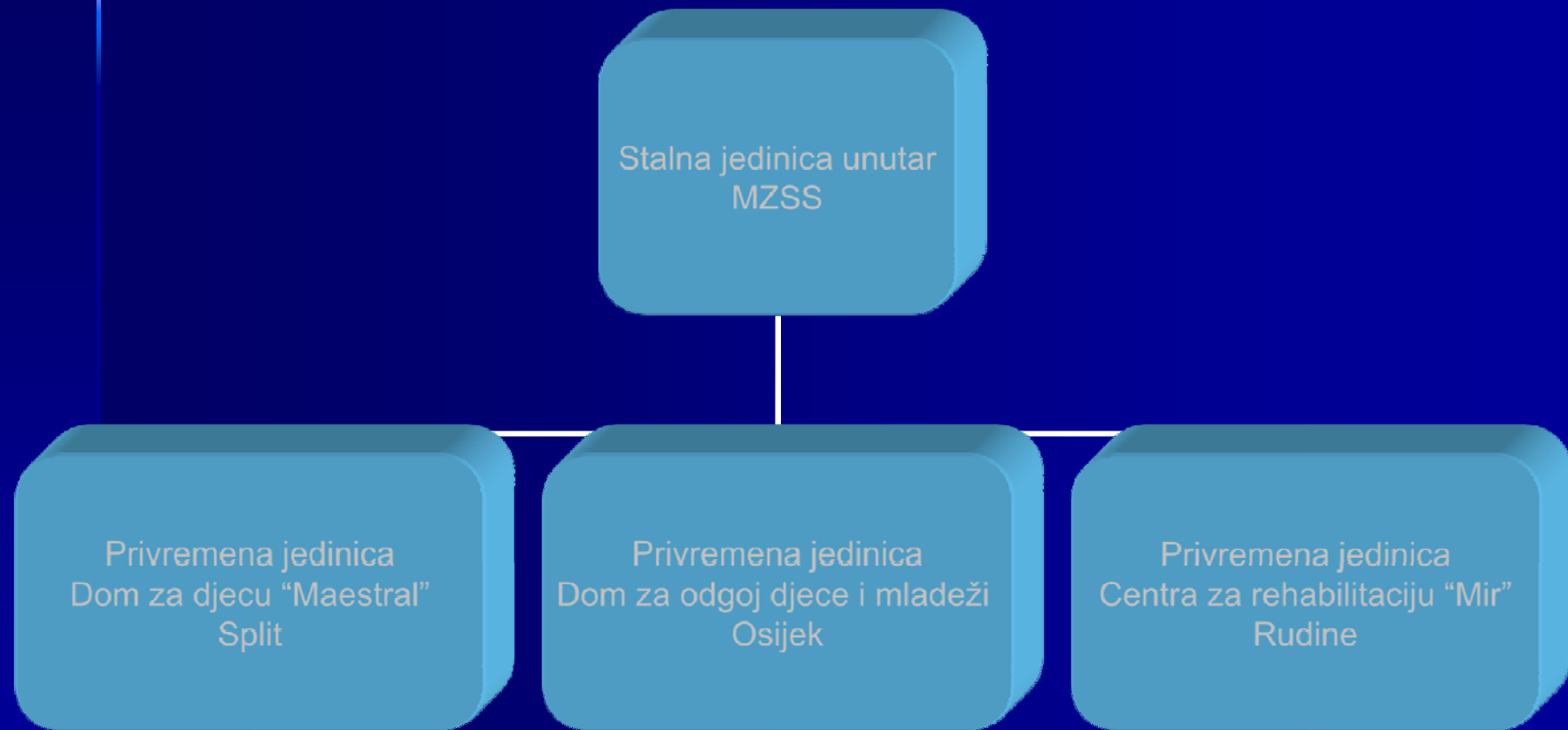
- uvođenje nove organizacije u sve centre za socijalnu skrb i usklađivanje općih akata;
- izrada smjernica za individualno planiranje;
- uvođenje supervizije psihosocijalnog rada;
- stručno usavršavanje (obuka za provođenje administrativne supervizije, komunikacijske vještine i dr.).

# Metodološki centri

- **aktivnosti provode postojeće ustanove socijalne skrbi koje pružaju usluge svojim korisnicima**
- **kvalitetnim radom, svojom izvrsnošću pomažu drugim, sličnim ustanovama u zemlji**
- **aktivno razvijaju različite metode rada s korisnicima**
- **aktivno koordiniraju razvoj dobre prakse u svom području i prenose je drugima**

# Metodološki centri

## Do sada učinjeno



# Metodološki centri

## **Slijedi**

Donošenje odluke o načinu daljnjeg rada metodoloških centara, nakon usklađivanja sa standardima kvalitete.

Zahvaljujem na pozornosti!