

INICIJATIVA SOCIJALNIH RADNIKA ZA UNAPREĐENJE PROVEDBE REFORME SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI I DJELOVANJA HRVATSKOG ZAVODA ZA SOCIJALNI RAD

Na temelju Etičkog kodeksa za djelatnost socijalnog rada, naša je dužnost *predlagati i poduzimati inicijative u području zakonodavstva i socijalne politike koje su u interesu korisnika i korisnica i profesionalne zajednice te javno upozoriti na svaku praksu i politiku koja odstupa od načela socijalne pravednosti, diskriminira članove društva na temelju njihovih obilježja, sprječava ili otežava pristup društvenim resursima i uslugama.*

Svi naši prijedlozi i zahtjevi imaju krajnju svrhu zaštite prava i interesa korisnika kako bi pravovremeno ostvarili svoja prava i dobili odgovarajuću socijalnu uslugu, te kako bi im se osigurao kvalitetan stručni rad u skladu sa svim etičkim standardima profesije.

Temeljem te etičke i profesionalne odgovornosti tražimo sljedeće:

1. OSNAŽIVATI DECENTRALIZACIJU SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI I STAVITI HRVATSKI ZAVOD ZA SOCIJALNI RAD U SLUŽBU POTPORE KAPACITETIMA ZA DECENTRALIZACIJU SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI

Aktualna reforma u sustavu socijalne skrbi osnivanjem centraliziranih tijela (Hrvatski zavod za socijalni rad, Obiteljski centar) te ukidanjem autonomije i pravne osobnosti lokalno utemeljenih ustanova socijalne skrbi protivna je smislu socijalne skrbi, opasna je po dostupnost temeljnih prava i usluga korisnicima socijalne skrbi te onemogućuje razvoj socijalnih usluga i sustava socijalne skrbi u skladu sa specifičnostima lokalne zajednice.

2. PRAVEDNIJI OMJER PRAVA I ODGOVORNOSTI IZMEĐU VIŠIH I NIŽIH USTROJBENIH JEDNICA HRVATSKOG ZAVODA ZA SOCIJALNI RAD

Ustrojstvo Hrvatskog zavoda za socijalni rad propisano Statutom, ukazuje na izrazite neravnoteže u odnosima prava i obveza na višim i nižim razinama zavoda. Sve razvojne funkcije su oduzete ranijim centrima za socijalnu skrb te prebačene na više instance (županijske, regionalne i središnju službu), a sve obveze i odgovornosti za izravan rad socijalnih radnika s korisnicima ostavljene su socijalnim radnicima na najnižoj ustrojbenoj jedinici, tj. područnim uredima. Pored toga, više ustrojbene jedinice ne preuzimaju poslove izravnog rada s korisnicima niti stručnu odgovornost u izrazito kompleksnim situacijama te u situacijama kada nedostaju ključni resursi za provedbu javnih ovlasti. To ukazuje na situaciju krajnje obespravljenosti i lišenja profesionalne moći socijalnih radnika na terenu koji profesionalno i osobno odgovaraju za provedbu javnih ovlasti u izravnom radu s korisnicima.

Tražimo reviziju Statuta Hrvatskog zavoda za socijalni rad kako bi se učinio pravedniji sustav raspodjele prava i odgovornosti između najniže i viših ustrojbenih jedinica i to na sljedeći način:

2.1. Vraćanje određenih razvojnih funkcija i autonomije u poslovanju područnih ureda kao onih ustrojbenih jedinica koje su najbliže korisnicima i lokalnoj zajednici:

- 2.1.1. Samostalnu računovodstvenu djelatnost koja bi i nadalje bila nadležna za isplatu materijalnih prava korisnika o kojima PU odlučuju u prvom stupnju (izuzev osobne invalidnine i doplatka za pomoć i njegu u skladu s točkom 3.3.), naknada vanjskim suradnicima, plaćanje redovitih i izvanrednih troškova održavanja pokretne i nepokretne imovine i sl. Predlaže se da isplate plaća i drugih prava iz radnog odnosa ostanu nadležnost središnjeg ureda.
 - 2.1.2. Sistematizaciju radnih mjesta u područnim uredima i nadalje provesti na način da se zadrže postojeće ustrojbene jedinice uz povećanje broja zaposlenih stručnih radnika kako bi se osigurao učinkovitiji i kvalitetniji odgovor na potrebe korisnika.
 - 2.1.3. Zadržati stručna vijeća područnih ureda, umjesto prakse da se prijedlozi/pitanja/nejasnoće šalju od voditelja područnog ureda preko voditelja županijskih ureda do ravnateljstva. Ovakav postupak usporava rad stručnih radnika kojima trebaju odgovori na hitna pitanja/nejasnoće/tumačenja zakona. Rad stručnih vijeća predlaže se organizirati u tri razine: stručna vijeća PU, stručna vijeća ŽU, te stručno vijeće Zavoda. Županijski uredi preuzeli bi obvezu mjesečnih organizacija stručnih vijeća, a u kojima bi sudjelovala po dva člana stručnih vijeća područnih ureda u svrhu razmjene iskustava, dobre prakse, informacija o uslugama, rješavanja kompleksnih pitanja, te ujednačavanja rada PU u županiji.
 - 2.1.4. Osigurati samostalnost predstojnika područnih ureda u planiranju i odlučivanju u poslovima logističke i tehničke prirode, te kadrovskim izborima.
 - 2.1.5. Osigurati samostalnost područnog ureda da razvija partnerske projekte od značaja za lokalnu zajednicu.
 - 2.1.6. Osigurati samostalnost područnog ureda u financiranju kraćih programa cjeloživotnog obrazovanja stručnjaka.
- 2.2. Prijenos određenih stručnih poslova na regionalne odjele i središnju službu, posebice onih koji ovise o (ne)dostupnim društvenim resursima na regionalnoj i nacionalnoj razini, kriznim situacijama za koje socijalni radnici u praksi ne mogu brzo naći potrebna rješenja (poput smještaja) ili koji suviše administrativno opterećuju stručni rad. To su sljedeći poslovi:
- 2.2.1. Predložimo da se u regionalnim uredima osnuju stručne cjeline za smještaj korisnika u kriznim situacijama koji će preuzeti stručnu odgovornost za realizaciju smještaja kada je isti nedostupan na području nadležnosti područnog ureda.
 - 2.2.2. Tražimo ustrojavanje stručne cjeline posvojenja u županijskim uredima koji će obavljati poslove obrade i izdavanja rješenja o podobnosti za posvojenje, voditi propisane očevidnike i drugu relevantnu dokumentaciju. Predlaže se da središnji ured po obavijesti PU o nemogućnosti pronalaska najadekvatnijih potencijalnih posvojitelja za teže posvojivo dijete u suradnji sa nadležnim ministarstvom i obiteljskim centrima poduzimanju daljnje radnje za posvojenje djece. Hitno je potrebno osuvremeniti postojeće anonimizirane profile teže posvojive djece kako bi bila prikazana na dostojanstven i personaliziran način.

- 2.3. Rad viših ustrojbenih jedinica treba organizirati na način da u njima poslove obavljaju kompetentni stručnjaci sa završenim diplomskim sveučilišnim studijem socijalnog rada ili socijalne politike ili prava ili psihologije ili socijalne pedagogije ili edukacijske rehabilitacije s najmanje pet godina radnog iskustva u sustavu socijalne skrbi. Županijske i regionalne urede potrebno je ustrojiti kao zasebne urede, prostorno odvojene od PU, te u njima zaposliti novi stručni kadar. Navedeno **predstavlja temeljni preduvjet svrhovitog funkcioniranja županijskih/regionalnih ureda i središnje službe. Funkcioniranje županijskih/regionalnih ureda ne može biti riješeno na način da se ovlasti ovih ureda/službe delegiraju područnom uredu u županiji ili u određenoj regiji** koji s obzirom na dosadašnje ovlasti nemaju dovoljno stručnog kadra za obavljanje dodatnih poslova, ali ni prostornih uvjeta.
- 2.4. Žurno i bez odgode objaviti funkcionalne kontakt podatke svih županijskih i regionalnih ureda te središnje službe koji uključuju mrežnu stranicu, adrese elektroničke pošte, osobno ime i funkciju zaposlenih stručnih radnika. Ukidanjem dosadašnjih mrežnih stranica korisnici su dovedeni u položaj neznanja i neinformiranosti.
- 2.5. Žurno i bez odgode izraditi interni adresar svih zaposlenika Ministarstva, s funkcijama koje obavljaju, njihovim brojevima telefona te e-mail adresama. Navedeno već dugi niz godina nije dostupno centrima za socijalnu skrb što dodatno otežava stručni rad. Protekne i vremenski period od nekoliko mjeseci bez povratnog odgovora na upit/trazenje pomoći.
- 2.6. Žurno i bez odgode informirati stručne radnike o izmijenjenim ovlastima resornog Ministarstva, novim ovlastima Zavoda, kao i jasnom razgraničenju tih ovlasti.
- 2.7. Ažurirati i uskladiti aplikaciju SocSkrb i aplikaciju urudžbenog programa dodavanjem novih klasa usklađenih s novim izmjenama Zakona o socijalnoj skrbi, Zakona o općem upravnom postupku, Obiteljskog zakona.
- 2.8. Izmijeniti proceduru u ostvarivanju socijalnih usluga na način da socijalni radnik ne provodi administrativne postupke za svakog mogućeg pružatelja socijalnih usluga da bi utvrdio gdje postoje slobodni kapaciteti, već da to učini jednom na osnovu potreba korisnika. S tim u vezi predlaže se i sljedeće:
- 2.8.1. Izrada i vođenje elektroničkog registra ustanova i svih drugih pružatelja usluga smještaja za djecu i odrasle dostupnog djelatnicima Hrvatskog zavoda za socijalni rad u kojem je moguće u svakom trenutku pronaći pouzdane podatke o slobodnim mjestima, izvršiti uvid u liste čekanja (kako bi se spriječile manipulacije) ovisno o karakteristikama djece i odraslih. Navedeno bi ubrzalo traženje mjesta u situacijama hitnog smještaja djece i odraslih osoba. Dosadašnja praksa pokazuje da se izrazito puno vremena gubi na traženje smještaja i pozivanje ustanova koje sve redom navode popunjenost svojih kapaciteta. Odgovore na zahtjeve za smještaj odraslih osoba se čeka i po par mjeseci. Ponekad realizacija smještaja ovisi o osobnim poznanstvima i situacijskom faktoru što je profesionalno nedopustivo.

- 2.8.2. Izrada i vođenje elektroničkog registra ustanova i svih drugih pružatelja usluga za djecu i odrasle dostupnog djelatnicima Hrvatskog zavoda za socijalni rad u kojem je moguće u svakom trenutku pronaći pouzdane podatke o uslugama koje obavljaju, izvršiti prijavu korisnika na potrebni tretman/uslugu i raspolagati informacijom (temeljem vjerodostojne liste čekanja) o vremenu uključivanja u odabrani tretman/uslugu.

3. ODLUČNO RJEŠAVANJE GORUĆIH PITANJA NA KOJE SE GODINAMA UPOZORAVA: NEDOSTATAK KAPACITETA ZA SMJEŠTAJ I SOCIJALNIH USLUGA, SVE VEĆE OPTEREĆENJE SUSTAVA JAVNIM OVLAŠTIMA, RASTUĆE ADMINISTRIRANJE NA ŠTETU STRUČNOG RADA, FIZIČKA I PRAVNA NESIGURNOST STRUČNIH RADNIKA

Socijalni radnici u sustavu socijalne skrbi već godinama upozoravaju na goruće probleme koji im onemogućuju provedbu javnih ovlasti i dovode ih u situaciju da osobno snose odgovornost za okolnosti na koje nemaju izravnog utjecaja ili da obavljaju poslove koji izlaze iz njihove razine djelovanja. Ti gorući problemi su:

Nedostatak smještajnih kapaciteta za krizni smještaj
Sve veći broj javnih ovlasti (nove ovlasti i ovlasti preuzete iz drugih sustava)
Rastući broj administrativnih poslova na štetu stručnog rada
Izostanak adekvatnih uvjeta rada te fizičke i pravne zaštite socijalnih radnika

Tražimo resorno Ministarstvo da riješi goruća pitanja na koja struka upozorava godinama i to na sljedeći način:

- 3.1. Da regionalna i središnja služba Hrvatskog zavoda za socijalni rad ustroje stručne jedinica za realizaciju kriznog smještaja i djece i odraslih korisnika temeljem rješenja područnog ureda (navedeno u točki 2.2.1.).
- 3.2. Iz Zakona o socijalnoj skrbi potrebno je brisati odredbu o zabilježbi na prvu nekretninu u ostvarivanju prava na zajamčenu minimalnu naknadu.
- 3.3. Micanje javne ovlasti centara za socijalnu skrb u postupcima ostvarivanja novčanih prava koja ovise o zdravstvenom stanju korisnika: doplatak za pomoć i njegu, osobna invalidnina. Dok se ne realizira micanje ovih javnih ovlasti iz Hrvatskog zavoda za socijalni rad, potrebno je rasteretiti socijalne radnike u PU te oformiti odjele za upravno-pravne postupke u županijskim uredima radi ostvarivanja prava.
- 3.4. Micanje javnih ovlasti centara za socijalnu skrb u postupcima imenovanja stručnih radnika skrbnicima korisnicima i prebacivanje ovih poslova regionalnim centrima za posebno skrbništvo. S tim u vezi predlaže se transformacija Centra za posebno skrbništvo u Centar za skrbništvo.
- 3.5. Obzirom da se postojeći institut skrbništva pokazuje manjkavosti u zaštiti prava i interesa osoba pod skrbništvom, potrebno je oformiti i radnu skupinu koja bi razvila novi model

skrbi o ovoj skupini prvenstveno zakonskim izmjenama, pristupačnijim uslugama, donošenjem pravilnika o postupanju s osobama lišenim poslovne sposobnosti i listama procjene za osobe pod skrbništvom.

- 3.6. Unaprijediti standarde stručnog rada i izraditi instrumente socijalnog rada za rad na odjelu za odrasle osobe (npr. izraditi liste za procjene potrebe odraslih osoba, procjene rizika starijih i nemoćnih osoba, pravilnik u slučaju ugroženosti starijih i nemoćnih osoba, osoba s invaliditetom.).
- 3.7. Otklanjanje onih administrativnih procedura i postupaka koji nisu dio stručnog rada (izdavanja potvrda, davanje niza statističkih podataka koji trebaju biti dostupni uvidom u aplikaciju u kojoj je obvezno raditi).
- 3.8. Ukidanje obveza revizije materijalnih prava u situacijama kada nisu nastupile značajne promjene u prilikama u kojima korisnik živi te se radi o tehničkim izmjenama (povećanje proračunske osnovice, promjena u nazivima prava i slično).
- 3.9. Ukinuti obvezu stručnih radnika da učestalo dostavljaju statističke i analitičke podatke koji su ionako dostupni u aplikaciji SocSkrb, urudžbenom programu i računovodstvu. S obzirom na ustrojenu hijerarhiju smatramo da bi se resorno ministarstvo trebalo obraćati Središnjoj službi Hrvatskog zavoda za socijalni rad, a koji potom dostavlja objedinjene podatke.

4. ZAŠTITA DOSTOJANSTVA, PROFESIONALNOG INTEGRITETA I ZDRAVLJA DJELATNIKA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI

Socijalni radnici i drugi stručni suradnici godinama upozoravaju na neadekvatne uvjete rada, podaci o profesionalnom stresu, zdravstvenim teškoćama i riziku od sagorijevanja su alarmantni, socijalni radnici i drugi stručnjaci nalaze se u situaciji fizičke nesigurnosti, pravne nesigurnosti kada za svoje stručne postupke odgovaraju kao privatne osobe temeljem privatnih tužbi korisnika, medijskog linča i linča javnosti kada moraju donijeti teške odluke zasnovane na utvrđenim činjenicama kojima neće svi korisnici u postupku biti zadovoljni. Osim toga, sve su više opterećeni poslovima koji izlaze izvan njihovih profesionalnih kompetencija te ne predstavljaju stručan rad.

Radi zaštite dostojanstva, profesionalnog integriteta i mentalnog i fizičkog zdravlja, tražimo sljedeće:

- 4.1. Tražimo od resornog Ministarstva pokretanje izmjena Zakona o socijalnoj skrbi i Statuta Hrvatskog zavoda za socijalni rad da uvjet za Ravnatelja Hrvatskog zavoda za socijalni rad, zamjenika ravnatelja Hrvatskog zavoda za socijalni rad i voditelja regije bude: završen specijalistički diplomski stručni ili diplomski sveučilišni studij, odnosno integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij socijalnog rada ili socijalne politike ili prava ili psihologije ili socijalne pedagogije ili edukacijske rehabilitacije; te najmanje deset godina radnog iskustva u sustavu socijalne skrbi, a kako bi se osiguralo da sustavom rukovode kompetentni stručnjaci.
- 4.2. Tražimo od resornog Ministarstva pokretanje izmjena Zakona o socijalnoj skrbi i Statuta Hrvatskog zavoda za socijalni rad da uvjet za pomoćnike za pravne i opće poslove, za

upravljanje i razvoj ljudskih resursa te za stručnu podršku i unapređenje stručnog rada bude: završen specijalistički diplomski stručni ili diplomski sveučilišni studij, odnosno integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij socijalnog rada ili socijalne politike ili prava ili psihologije ili socijalne pedagogije ili edukacijske rehabilitacije; te najmanje 5 godina radnog iskustva u sustavu socijalne skrbi, a kako bi se osiguralo da sustavom rukovode kompetentni stručnjaci. Pri tome je važno napomenuti kako pomoćnici ravnatelja čine stručno vijeće Zavoda, što je definirano čl. 61 Statuta, a trenutno nije potrebno da imaju iskustvo rada u sustavu socijalne skrbi.

- 4.3. Tražimo da se u sistematizaciji poslova Hrvatskog zavoda za socijalni rad poštuju standardi zanimanja socijalni radnik te da se socijalni radnici ne opterećuju poslovima koji nisu u skladu s njihovim profesionalnim kompetencijama.
- 4.4. Tražimo da se u Sektoru za upravljanje i razvoj ljudskih resursa Središnje službe ustroje poslovi poduzimanja mjera fizičke zaštite radnika kada je njihovo zdravlje i dobrobit ugrožena radi uvjeta obavljanja posla ili nasilja kojemu su izloženi; tražimo da se u Sektoru za pravne i opće poslove ustroji služba pravne podrške onim stručnim djelatnicima koji su podvrgnuti privatnim tužbama korisnika, a za čiji rad prema navedenim korisnicima nisu utvrđeni propusti u radu.
- 4.5. Tražimo da se u Sektoru za upravljanje i razvoj ljudskih resursa Središnje službe ustroje timovi koji će kontinuirano organizirati i provoditi mjere stručne podrške poput redovite supervizije, psihološke krizne intervencije i poduprijeti stručne radnike u dobivanju psihosocijalne podrške radi zaštite mentalnog zdravlja stručnjaka. Osim toga, tražimo da se u navedenom sektoru osmisle i koordiniraju programi mentorstva za uvođenje novih stručnih djelatnika bez radnog iskustva u rad, a koji će unaprijediti postojeću praksu pripravnništva.
- 4.6. Tražimo detaljnije određenje kriterija za članove Povjerenstva za pritužbe građana kako bi se osiguralo da u tom tijelu budu osobe s iskustvom rada u sustavu socijalne skrbi.
- 4.7. Tražimo održavanje redovitih i prijeko potrebnih edukacija za stručne radnike područnih ureda i to:
 - Održavanje edukacija od strane Samostalnog sektora za upravni nadzor, a na temelju uvida do kojih se dolazi tijekom provedbe nadzora.
 - Održavanje edukacija od strane Hrvatske komore socijalnih radnika na temelju uvida do kojih se dolazi tijekom provedbe stručnih nadzora kako bi došlo do ujednačenja postupanja.
 - Redovito održavanje edukacija za stručne djelatnike u područnim uredima od strane resornog Ministarstva kada dolazi do izmjena propisa, a radi otklanjanja nejasnoća i ujednačavanja postupanja u primjeni istih.
 - Planiranje i realizacija edukacija u skladu sa iskazanim potrebama stručnih djelatnika, a na temelju godišnje ankete.