

## Analiza i nadgledanje javne politike za djecu u području implementacije savjetodavne podrške djeci i obiteljima u riziku

### Izveštaj o praćenju

Zahvaljujemo djeci i roditeljima, korisnicima naših usluga i svim stručnjacima koji su sudjelovali u analizi, posvetivši nam svoje vrijeme i odgovarajući na naša pitanja!

Zahvaljujemo volonterima koji su nam pomogli u obradi i analizi podataka prikupljenih tijekom istraživanja!

Analizu je provela *Mreža udruga za zaštitu prava djece*, uz konzultacijsku podršku doc. dr. sc. Anke Kekez Koštro, u okviru projekta „Mreža suradnje za ostvarivanje dobrobiti i prava djece“ podržanog kroz Fond za aktivno građanstvo sredstvima Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP grantova.

veljača 2024.



**Udruženje „Djeca prva“**  
Hrvatskog proljeća 34/II,  
10040 Zagreb  
+385 1 2947 061  
djeca.prva@djeca-prva.hr  
www.djeca-prva.hr  
www.facebook.com/djecaprva

# Sadržaj

---

UVOD	3
Djelokrug analize i praćenja javne politike za djecu	4
METODOLOGIJA ANALIZE I PRAĆENJA	5
NALAZI ANALIZE I PRAĆENJA	6
Zakonodavni i finansijski okvir pružanja savjetodavnih usluga	6
Prakse i alati suradnje države i udruga u pružanju savjetodavnih usluga	15
Standardi, resursi pružatelja usluga i autonomija organizacije rada	20
Učinak usluge i izazovi u postizanju učinka	28
KLJUČNI IZAZOVI U PRUŽANJU SAVJETODAVNIH USLUGA DJECI I OBITELJI	33
PREPORUKE ZA UNAPRIJEĐENJE PRUŽANJA SAVJETODAVNIH USLUGA DJECI I OBITELJI	35
ZAKLJUČAK	36
PRILOZI	37
Prilog 1. Pitanja za fokus grupe s korisnicima	37
Prilog 2. Online upitnik za stručnjake	38
Prilog 3. Monitoring plan	39
Prilog 4. Protokol za intervju sa stručnjacima	42

## UVOD

**Konvencija o pravima djeteta, zakoni i drugi relevantni europski i nacionalni strateški dokumenti<sup>1</sup> jasno ističu važnost zaštite prava i dobrobiti djece u svim područjima života i na svim razinama. Posebice se ističe potreba zaštite najranjivije djece - djece s teškoćama, invaliditetom, bez odgovarajuće roditeljske skrbi, s problemima u ponašanju, žrtava nasilja, u osjetljivim obiteljskim situacijama, s iskustvom i u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti i njihovih obitelji.**

**Iako je ostvaren značajan napredak, analize<sup>2</sup>, statistički podaci i praksa pokazuju da je zaštita prava i dobrobiti djece i dalje nedostatna. Mnoga djeca ne mogu realizirati svoja temeljna prava.**

Djeca su i dalje izložena različitim oblicima nasilja i isključenosti, a pandemija je povećala nejednakosti i stvorila nove. Prema posljednjem izvješću Ureda pravobraniteljice za djecu iz 2022. godine, **među ključnim problemima ističu se dječje siromaštvo, nasilje nad djecom, diskriminacija, ostvarivanje prava djece s teškoćama u razvoju, nedostatna podrška za mentalno zdravlje djece te neodgovarajuća zaštita djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi.**

**Društvo jednakih mogućnosti, stvaranje poticajnog okruženja za obitelj te borba protiv svih oblika nasilja, diskriminacije, siromaštva i isključenosti strateško je opredjeljenje razvoja Republike Hrvatske.<sup>3</sup> Organizacije civilnog društva prepoznaju se kao važan dionik u jačanju društvene kohezije, na temelju jednakih prilika i brige za sve društvene skupine. Unaprjeđenje ravnomjerne dostupnosti i kvalitete sveobuhvatne socijalne skrbi za posebno osjetljive skupine, poboljšani pristup i kvaliteta usluga usklađenih s potrebama stanovništva pojedinih lokalnih zajednica prioriteti su socijalne politike Republike Hrvatske.**

U Republici Hrvatskoj je **740 284 djece i mladih** u dobi od 0 do 19 godina\* od čega je

- **69 953** djece s teškoćama u razvoju

- **9 882** djece čija se prava krše (zlostavljanje i zanemarivanje)

- **15 179** djece i mladih čije je mentalno zdravlje ugroženo (*podaci iz zdravstvenog sustava*)

- **9 449** djece i mladih s problemima u ponašanju prema kojima su poduzimane mjere\*\*

- **5 420** prijavljenih kaznenih djela na štetu djece i obitelji\*\*\*

- **18,1 %** djece živi u riziku od siromaštva\*\*\*\*

\* DZS, procjena stanovništva sredinom 2022., rujan 2023.

\*\* Pravilnik o jedinstvenoj metodologiji za procjenu potreba (NN 90/2023)

\*\*\* MUP, 2022.

\*\*\*\* Eurostat, 2022.

**Za dobrobit djece, njihovu sigurnost, zdrav razvoj i odrastanje izuzetno je važna pravovremena i kvalitetna podrška djeci i članovima njihovih obitelji kada se nađu u nepovoljnim životnim okolnostima. Jedan od takvih oblika podrške su i socijalne usluge u sustavu socijalne skrbi - aktivnosti, mjere i programi namijenjeni sprječavanju, prepoznavanju i rješavanju problema i teškoća pojedinaca i obitelji, te poboljšanju kvalitete njihovog života u zajednici.<sup>4</sup> Za djecu i članove njihovih obitelji vrlo važne su savjetodavne usluge.**

<sup>1</sup> Strategija Europske unije o pravima djeteta 2021. – 2024., Europski stup socijalnih prava, EU Jamstvo za svako dijete, Nacionalni plan za prava djece u Republici Hrvatskoj od 2022. do 2026. godine, Nacionalni plan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2027., Ustav RH, Zakon o zaštiti nasilja u obitelji i dr.

<sup>2</sup> Alternativni izvještaji UN-ovom Odboru za prava djeteta Koordinacije udruga za djecu i Pravobraniteljice za djecu, 2020; Smjernice za unaprjeđenje međuresorne suradnje u zaštiti dobrobiti djece, Unicef 2021 dr.

<sup>3</sup> Nacionalna razvojna strategija RH do 2030. godine, Razvojni smjer 2. Jačanje otpornosti na krize, strateški cilj 5: Zdrav, aktivan i kvalitetan život, prioritetno područje 4. Socijalna solidarnost i odgovornost

<sup>4</sup> Nacionalni plan razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine

Savjetodavnim uslugama koje se pružaju djeci unaprjeđuje se kvaliteta njihove psihosocijalne i/ili emocionalne prilagodbe, prevenira i/ili sprječava progresija problema u ponašanju i/ili odnosima s članovima obitelji i unaprjeđuje kvaliteta njihova života. Sudjelovanjem u savjetodavnim uslugama roditelji unaprjeđuju svoje roditeljske kompetencije, kroz podršku u usvajanju vrednota i vještina nenasilnih metoda odgoja i odgovornog roditeljstva, pozitivne komunikacije, boljeg usklađivanja odgojnih postupaka s potrebama djeteta te unaprjeđuju psihosocijalnu i/ili emocionalnu prilagodbu. Na taj način **sprječava se progresija rizičnih ponašanja u obiteljskom funkcioniranju**. Uključivanje roditelja iznimno je važno jer dugoročne promjene ne mogu opstati ukoliko nisu podržane od strane cijele obitelji. **Obiteljski pristup i usmjerenost na cijelu obitelj izuzetno je važna za svako dijete**. Savjetodavnim uslugama i obiteljskim pristupom prevenira se izdvajanje djece i mladih iz obiteljskog okruženja i lokalne zajednice. Rana i pravovremena podrška pozitivno utječe na djecu i obitelji, a smanjuje i potrebna financijska ulaganja i doprinos zajednice u rješavanju dugoročnih poteškoća i problema. Tako se **osigurava mogućnost sigurnog rasta i odrastanja djece koja mogu razviti svoje pune potencijale, postati aktivni članovi društva te dati svoj doprinos društvu u cjelini**. Na ovaj način unaprjeđuje se socijalnih kapital cijele zajednice.

*„...definitivno je u poboljšanju svaki vid života – od odnosa prema samima sebi i ja i kćer...odnos prema obitelji, odnos jedne prema drugoj – sve je u poboljšanju... smirenije znamo rješavati probleme... danas je naša kvaliteta života sto posto bolja...” (roditelj)*

*„...bilo mi je najkorisnije riješiti te probleme s mamom... dobila sam dosta savjeta oko prijateljstva jer sam imala problema oko prijateljstva iz škole, dobila sam savjet kako da si pomognem učiti... lakše spavam jer imam dosta problema sa spavanjem...” (mlada osoba)*

*„...mislim da sam realnija na neki način, da više tako ne strahujem kako sam u početku strahovala od budućnosti i o svemu sam imala negativno mišljenje... držalo me to, kada god bih pala u bad, sjetila bih se nekih riječi i osjetila olakšanje...” (roditelj)*

## Djelokrug analize i praćenja javne politike za djecu

Sukladno ranije navedenom, na temelju analize potreba ranjivih skupina, javno dostupnih dokumenata javne politike za djecu i informacija članica *Mreže udruga za zaštitu prava djece*, kao djelokrug ove analize i praćenja definirano je sljedeće: **implementacija savjetodavne podrške djeci i obiteljima u riziku, s naglaskom na pružanje savjetodavnih usluga djeci iz ranjivih skupina koje se pružaju u suradnji države i udruga**.

**Cilj analize i praćenja je opis i vrednovanje pružanja savjetodavnih usluga djeci i obiteljima u riziku s ciljem razvoja preporuka za unaprjeđenje okvira i alata za pružanje ovih usluga u suradnji između države i udruga.**

U žarištu analize i praćenja bile su **tri dimenzije pružanja savjetodavnih usluga**:

- Zakonodavni i financijski okvir,
- Prakse i alati suradnje države i udruga u pružanju usluga,
- Prakse direktnog rada stručnjaka/inja koji pružaju savjetodavne usluge.

**U nastavku slijedi prikaz korištene metodologije, nalaza analize i praćenja te zaključci i preporuke provedene analize odabranog djelokruga javne politike za djecu.**

## METODOLOGIJA ANALIZE I PRAĆENJA

U cilju analize i praćenja relevantnog djelokruga politike za djecu odnosno donošenja odluke o prioritetnom području analize i praćenja, u početnom dijelu provedeno je istraživanje potreba ranjivih skupina, prikupljanje i pregled svih javno dostupnih dokumenata javne politike za djecu<sup>5</sup> te analiza aktera javne politike.

**Istraživanje potreba ranjivih skupina** provedeno je kroz šest fokus grupa s korisnicima, predstavnicima ranjivih skupina – djece i članova obitelji/roditelja (Prilog 1.) te **upitnik za stručnjake koji pružaju savjetodavne usluge** (Prilog 2.). **U fokus grupama ukupno je sudjelovalo trideset korisnika, petnaestero djece i petnaest roditelja.** Četiri fokus grupe provedene su u Zagrebu, a dvije u Šibeniku. Povratne informacije kroz upitnik dostavljene su od strane dvanaest udruga.

Nakon strukturiranja i analize prikupljenih informacija i dokumenata javne politike, sukladno istraženim potrebama ranjivih skupina, definiran je opseg praćenja (Prilog 3. Monitoring plan). U okviru analize i praćenja provedeni su **polu-strukturirani tematski intervjui sa stručnjacima** (Prilog 4.). **U intervjuiima su sudjelovala dvadeset tri stručnjaka iz tijela javnih vlasti i udruga koje organiziraju i pružaju savjetodavne usluge, a proveli su ih članovi projektnog tima. Ukupno je sudjelovalo petnaest predstavnika udruga i osam predstavnika državnih institucija** (Hrvatskog zavoda za socijalni rad, obiteljskog centra, škole i suda). Prema mjestu djelovanja organizacija šesnaest ih je iz središnje Hrvatske, dvije iz istočne i pet iz Primorja i Dalmacije. Intervjui su provedeni u periodu od ožujka do listopada 2023. godine. **Cilj intervjua bio je dobivanje uvida u potrebe i iskustva pružanja savjetodavnih usluga za ranjive skupine – djecu i obitelji u riziku, a u svrhu analize upravljanja pružanjem savjetodavnih usluga djeci i obiteljima u riziku, sa sljedećim istraživačkim pitanjem:** koje su karakteristike suradnje između organizacija civilnog društva i tijela javnih vlasti u organizaciji i pružanju usluga savjetovanja djeci u riziku i njihovim obiteljima.

**U obradi podataka koristila se metoda refleksivne tematske analize, a transkribirane snimke intervjua kodirane su uz pomoć programa NVivo.**

---

<sup>5</sup> Strategije, zakoni, programi, provedbeni planovi, podzakonski akti, izvješća o provedbi i dr.

## NALAZI ANALIZE I PRAĆENJA

### Zakonodavni i financijski okvir pružanja savjetodavnih usluga

#### Sadržaj usluga

**Socijalne usluge u sustavu socijalne skrbi odnose se na usluge propisane *Zakonom o socijalnoj skrbi*<sup>6</sup>, a obuhvaćaju i one aktivnosti koje se provode putem programa i projekata koje udruge mogu prijaviti na javne natječaje koje raspisuje i provode nadležna tijela državne uprave, Vladini uredi i tijela, druge javne institucije, kao i jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave i drugi koji raspolažu sredstvima iz javnih izvora, sukladno *Uredbi o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge*<sup>7</sup> (u daljnjem tekstu: *Uredba o financiranju projekata i programa*).**

**U Zakonu o socijalnoj skrbi dvije od ukupno petnaest socijalnih usluga primarno obuhvaćaju područje savjetodavne podrške. To su usluga savjetovanja i psihosocijalnog savjetovanja. Savjetovanje<sup>8</sup> je usluga koja se pruža korisniku sa svrhom prevladavanja teškoća, stvaranja uvjeta za očuvanje i razvoj osobnih mogućnosti i odgovornog odnosa pojedinca prema sebi, obitelji i društvu. Psihosocijalno savjetovanje<sup>9</sup> je usluga kojom se korisniku pomaže otkloniti teškoće u funkcioniranju u različitim područjima života kroz smanjivanje aktualnih teškoća i pronalaženja rješenja odnosno prevladavanja kriznih situacija.**

**U javnim natjecajima kroz koje se mogu prijaviti usluge savjetovanja odnosno aktivnosti kroz koje se usluga može pružati, najčešće se navode primjeri prihvatljivih (ilustrativnih) aktivnosti koje prijavitelji mogu prijaviti na poziv. Kao primjeri aktivnosti iz uputa za prijavitelje za natječaje koji su raspisani u okviru javnih poziva u 2023. godini<sup>10</sup> navode se na primjer sljedeći: individualni i grupni savjetodavni rad, individualni i grupni rad s korisnicima i radionice, neposredan rad s korisnicima, individualni i grupni rad s korisnicima uz uključivanje obitelji i članova neposrednog socijalnog okruženja; individualni i grupni rad s djecom, mladima, roditeljima, obiteljima (u općoj populaciji te onima u riziku); radionice, edukacije i treninzi za djecu, mlade, roditelje; savjetovanje, psihosocijalno savjetovanje, psihosocijalna podrška.**

**Ponekad se uz oblik usluge u primjeru prihvatljivih aktivnosti navodi da usluga mora biti u djelokrugu poziva ili se navodi usmjerenost na ciljanu skupinu za koju je natječaj namijenjen. Na primjer: podizanje roditeljskih kompetencija za ciljane skupine korisnika, individualni i grupni rad s ciljanim skupinama korisnika, ciljane radionice iz djelokruga Poziva; pružanje usluga savjetovanja žrtvama nasilja u obitelji, savjetodavne**

<sup>6</sup> Zakon o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23)

<sup>7</sup> Uredba o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge (NN26/2015, 37/2021)

<sup>8</sup> Savjetovanje (Zakon o socijalnoj skrbi, čl. 81.) je usluga kojom stručna osoba u neposrednom kontaktu potiče korisnika na razvoj novih mogućnosti sagledavanja životne situacije sa svrhom prevladavanja teškoća, stvaranja uvjeta za očuvanje i razvoj osobnih mogućnosti te odgovornog odnosa pojedinca prema samom sebi, obitelji i društvu te obuhvaća individualni rad s korisnikom i/ili članovima njegove obitelji radi prevladavanja teškoća koje je moguće riješiti kratkotrajnim intervencijama do tri susreta, iznimno prema procjeni stručnjaka do pet susreta.

<sup>9</sup> Psihosocijalno savjetovanje (Zakon o socijalnoj skrbi, čl. 83.) je usluga kojom stručna osoba u neposrednom kontaktu, posebnim stručnim postupcima i aktivnostima pomaže korisniku otkloniti teškoće u funkcioniranju u različitim područjima života s naglaskom na ponašajne, emocionalne, interpersonalne, socijalne, obrazovne, razvojne i organizacijske aspekte života te se temelji na terapijskom odnosu i procesu tijekom kojeg se radi na smanjivanju aktualnih teškoća i pronalaženju najboljeg rješenja ili prevladavanju kriznih situacija u skladu s potrebama korisnika i obuhvaća intenzivan individualni i/ili grupni rad s korisnikom.

<sup>10</sup> Javni pozivi raspisani od strane Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Ministarstva zdravstva i Središnjeg državnog ureda za demografiju i mlade, u području podrške roditeljstvu, usluga savjetovišta za žrtve nasilja, projekti usmjereni mladima, prevencije ovisnosti, razvoj i širenje mreže socijalnih usluga.

usluge za mlade i roditelje, uključujući on-line i telefonska savjetovališta; usluge prevencije izdvajanja djece bez roditelja ili bez odgovarajuće roditeljske skrbi i djece i mladih s problemima u ponašanju iz obiteljskog okruženja i lokalne zajednice u kojoj žive; programi podrške obiteljima u različitim situacijama rizika za odgoj i podizanje djece u različitim kriznim situacijama.

**Kroz natječaje se često postavljaju dodatni uvjeti koje prijavitelji trebaju ispuniti kako bi mogli pružati savjetodavne usluge korisnicima.** Tako se na primjer u pojedinim natječajima navodi da je odabir korisnika za neposredan individualni ili grupni rad potrebno izvršiti u dogovoru s ustanovama u socijalnoj skrbi, obrazovanju i ostalim nadležnim službama u zajednici koje imaju uvid u prioritetne potrebe, te da bi u aktivnosti bilo preporučljivo uključiti cijele obitelji te projektom povezati lokalnu zajednicu i njene službe (poziv podrška roditeljstvu). U pozivu usmjerenom prevenciji ovisnosti navodi se da programi moraju obuhvatiti sve vrste ovisnosti te mogu biti usmjereni na opću populaciju ili na područja selektivne, indicirane prevencije ili strategije okruženja.

**Na pojedine pozive mogu se prijaviti isključivo prijavitelji koji imaju rješenje o ispunjavanju minimalnih uvjeta za pružanje socijalnih usluga (tzv. licencu),** bilo prema aktualnom, bilo prema ranije važećem pravilniku ili dokaz o podnesenom zahtjevu za utvrđivanje minimalnih uvjeta za pružanje socijalnih usluga<sup>11</sup> (na primjer u pozivu usmjerenom pružanju podrške žrtvama nasilja u obitelji), **dok se u nekim pozivima za dio usluga mogu prijaviti udruge koje nemaju licencu, a za dio usluga (u istom pozivu) mogu prijaviti samo udruge koje posjeduju licencu.** Na primjer u *Pozivu za prijavu trogodišnjih programa organizacija civilnog društva „Razvoj i širenje mreže socijalnih usluga za razdoblje 2023. do 2025.“*, za pružanje usluga savjetovanja, psihosocijalnog savjetovanja i psihosocijalne podrške uvjet je bio posjedovanje licence, dok za ostale aktivnosti nije bilo potrebno imati licencu.

**U nekim natječajima** (na primjer natječaj Grada Zagreba iz područja socijalnog i humanitarnog značenja) **navode se samo prioriteti financiranja, bez navođenja primjera prihvatljivih aktivnosti.** Tako se, na primjer, u području *Zaštita prava i podrška djeci i mladima, podrška obitelji i starijim osobama*, navodi sljedeće: jačanje roditeljskih kompetencija; jačanje kapaciteta jednoroditeljskih obitelji i podrška jednoroditeljskim obiteljima; podrška posvojiteljima; podrška razvoju udomiteljstva; razvoj socijalnih usluga za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi i mlade u riziku od beskućništva; savjetovanje i psihosocijalno savjetovanje.

U primjeru javnog poziva Europskog socijalnog fonda<sup>12</sup> **navedene su sljedeće usluge ili programi od kojih se barem jedan morao obavezno provesti:** savjetovanje i pomaganje; psihosocijalna podrška; rana intervencija; pomoć pri uključivanju u programe odgoja i redovitog obrazovanja (integracija); uspostavljanje mobilnih timova pružanja pomoći; programi/savjetodavne usluge koje se odnose na brak, roditeljstvo, obiteljske i partnerske odnose; programi razvoja socijalizacijskih vještina djece i mladih, posebno komunikacijskih vještina i nenasilnog rješavanja sukoba među djecom i mladima; programi rada u zajednici,

<sup>11</sup> Poziv za prijavu projekata udruga koje pružaju usluge savjetovališta za žrtve nasilja u obitelji i žrtve seksualnog nasilja u Republici Hrvatskoj za 2023. godinu, koji je raspisalo Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike u Prioritetnom području: 1. Usluga savjetovališta za žrtve nasilja u obitelji: Na poziv se mogu javiti isključivo udruge koje imaju Rješenje o ispunjavanju minimalnih uvjeta za pružanje socijalnih usluga savjetovanja i pomaganja i/ili psihosocijalne podrške žrtvama nasilja (licenciju) sukladno Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga (NN 40/14, 66/15, 56/20, 28/21) ili dokaz o podnesenom zahtjevu za utvrđivanje minimalnih uvjeta za pružanje socijalnih usluga savjetovanja i pomaganja i/ili psihosocijalne podrške žrtvama nasilja ili Rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga savjetovanja i/ili psihosocijalnog savjetovanja i/ili psihosocijalne podrške žrtvama nasilja (licenciju) sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN 110/22) ili dokaz o podnesenom zahtjevu za utvrđivanje ispunjavanja mjerila za pružanje socijalnih usluga savjetovanja i/ili psihosocijalnog savjetovanja i/ili psihosocijalne podrške žrtvama nasilja.

<sup>12</sup> Unaprjeđenje postojećih i širenje usluga izvaninstitucionalne skrbi na području odabranih urbanih aglomeracija/područja Osijek, Pula, Rijeka, Slavonski Brod, Split, Zadar i Zagreb

volonterskog rada radi pružanja podrške roditeljima, obitelji, djeci, mladima, osobama s invaliditetom te ostalim ranjivim skupinama.

**Kao što je vidljivo iz ranije navedenih primjera javnih poziva, usluge savjetodavne podrške moguće je, a ponekad i obavezno, pružati sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi, ali i kroz druge aktivnosti, jer su takve aktivnosti kroz natječaje prilično široko definirane. U skladu je to i s Nacionalnim planom razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine.**

Uz Zakon o socijalnoj skrbi, za pružanje savjetodavnih usluga značajan je i **Obiteljski zakon<sup>13</sup> koji u okviru mjera za zaštitu osobnih prava i dobrobiti djeteta u nadležnosti Hrvatskog zavoda za socijalni rad (u daljnjem tekstu: Zavod) odnosno suda<sup>14</sup> navodi mogućnost upućivanja roditelja u usluge savjetovanja odnosno podrške; uključivanje u zdravstvene, edukativne, obrazovne ili psihosocijalne programe i usluge za potporu roditeljstvu i razvoju djeteta.**

**Sudionici istraživanja navode** pružanje neke od sljedećih usluga i aktivnosti: usluge savjetovanja, psihosocijalnog savjetovanja i psihosocijalne podrške, psihoterapija, preventivni programi, kreativne radionice, radionice za djecu usmjerene razvoju komunikacijskih i socijalnih vještina, tematske radionice za djecu školske dobi i mlade, radionice i rad s roditeljima, grupe podrške, edukacije, igraonice, produženi boravak. **Oblici usluga** koje pružaju su: individualno i obiteljsko savjetovanje, grupni rad s djecom i roditeljima/skrbnicima te poludnevni boravak.

### *Korisnici usluga*

**Prema Zakonu o socijalnoj skrbi, a vezano za odabrani djelokrug analize i praćenja javne politike, korisnici socijalne skrbi su:** dijete bez roditelja ili bez odgovarajuće roditeljske skrbi, dijete žrtva obiteljskog, vršnjačkog ili drugog nasilja, dijete rane i predškolske dobi s razvojnim odstupanjem ili razvojnim rizikom, dijete s teškoćama u razvoju, dijete s problemima u ponašanju; osoba koja je bila korisnik prava na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja, a kojoj je potrebno osigurati stanovanje dok za to traje potreba, a najduže do 26-godine života; trudnica ili roditelj s djetetom do godine dana života, iznimno do tri godine života bez obiteljske podrške i odgovarajućih uvjeta za život; obitelj kojoj je zbog narušenih odnosa ili drugih nepovoljnih okolnosti potrebna stručna pomoć ili druga podrška te kućanstva koja nemaju dovoljno sredstava za podmirenje osnovnih životnih potreba, a nisu ih u mogućnosti ostvariti svojim radom, prihodima, imovinom, od obveznika uzdržavanja ili na drugi način.

**Natječaji također definiraju korisničke skupine kojima se usluge mogu pružati.** Tako su to, na primjer djeca, mladi (od 15. godine), roditelji, obitelji, jednoroditeljske obitelji, očevi, žrtve nasilja u obitelji, djeca i mladi iz obitelji u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, djeca i mlađe punoljetne osobe bez odgovarajuće roditeljske skrbi ili bez roditeljske skrbi, djeca i mlađe punoljetne osobe s problemima u ponašanju, djeca s teškoćama u razvoju, trudnica ili roditelj s djetetom do godine dana života djeteta u riziku od socijalne

<sup>13</sup> Obiteljski zakon (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23)

<sup>14</sup> Prema Obiteljskom zakonu – uključivanje u okviru mjera pod nadležnošću Zavoda: u okviru mjere upozorenja na pogreške i propuste u ostvarivanju skrbi o djetetu, Zavod može roditelje uputiti na zdravstvene, edukativne i druge stručne programe i usluge za potporu roditeljstva i razvoja djeteta; u okviru mjera stručne pomoći i potpore u ostvarivanju skrbi o djetetu, rješenje Zavoda može sadržavati i dio o uključivanju u odgovarajuće zdravstvene, obrazovne ili psihosocijalne programe; uključivanje u okviru mjera u nadležnosti suda: rješenje u okviru mjere oduzimanja prava na stanovanje s djetetom može sadržavati uputu roditeljima i djetetu da se uključe u druge zdravstvene, obrazovne ili psihosocijalne programe kako bi nakon liječenja ili terapije mogli iznova samostalno preuzeti skrb o djetetu; a u okviru mjere povjerenje djeteta s problemima u ponašanju radi pomoći u odgoju rješenje može sadržavati uputu djetetu da zatraži odgovarajuće liječenje kao i da se uključi u druge zdravstvene, obrazovne ili psihosocijalne programe.



isključenosti te članovi obitelji/udomiteljske obitelji, djeca žrtve nasilja u obitelji ili djeca žrtve i počinitelji međuvršnjačkog nasilja. **Pored ranije navedenih, sudionici istraživanja navode i pružanje usluga djeci i mladima sa psihološkim poteškoćama**, a što smatramo važnim istaknuti, budući se, ovako kako je navedeno, takva ciljana skupina ne pojavljuje kroz natječaje.

### *Pružatelji usluga*

Prema *Zakonu o socijalnoj skrbi* djelatnost socijalne skrbi obavljaju ustanove socijalne skrbi (Zavod, Obiteljski centar, dom socijalne skrbi i centar za pomoć u kući), jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb, udruga, vjerska zajednica i druga pravna osoba, fizička osoba kao obrtnik i udomiteljska obitelj.

**Za pružanje socijalnih usluga pravne i fizičke osobe, između ostalog i udruge, moraju ispunjavati mjerila prostora, opreme, potrebnih stručnih i drugih radnika, sadržaj, opseg i način pružanja usluga propisanih *Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga*,<sup>15</sup> odnosno posjedovati *Rješenje o ispunjavanju minimalnih uvjeta za pružanje socijalnih usluga (prema ranijem Pravilniku) ili Rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga (prema aktualnom Pravilniku)* ili imati dokaz o podnesenom zahtjevu za utvrđivanje ispunjavanja mjerila za pružanje socijalnih usluga.**

U slučaju prijava na javne natječaje, a sukladno uvjetima javnih poziva odnosno *Uredbi o financiranju projekata i programa*, **udruge u svom statutu moraju imati djelatnosti, odnosno korisničke skupine za područje za koje se prijavljuju na natječaj.**

Savjetodavne usluge pružaju se i u okviru zdravstvenog i odgojno-obrazovnog sustava, na primjer Zavod za javno zdravstvo, bolnice, domovi zdravlja, studentska savjetovališta, škole, a usluge je moguće dobiti i kroz privatnu praksu, no u tom slučaju usluge se naplaćuju.

*„Pružatelji usluga savjetovanja su institucionalni, dakle u svim županijama postoje. I to nije samo sustav socijalne skrbi, veći i zdravstveni i odgojno-obrazovni sustav. Iako u obrazovnom sustavu postoje stručni timovi u školama koji bazično prema svojim temeljnim zakonima bi trebali pružati takvu uslugu, u praksi je to možda malo manje, zbog same organizacije njihovog rada, administrativnog opterećenja, broja učenika i tako dalje. A izvaninstitucionalni su udruge, neprofitne ustanove, a mogu biti i privatnici.“ (predstavnica udruge)*

### *Financiranje savjetodavnih usluga*

**Dominantan način financiranja savjetodavnih usluga koje pružaju udruge je kroz projekte i programe koje prijavljuju na natječaje nadležnih ministarstava i javnih tijela, jedinica regionalne/lokalne samouprave i europske fondove. Nekolicina organizacija sporadično se financira putem prikupljanja donacija građana te putem samofinancirajućih aktivnosti, poput održavanja edukacija za ciljane skupine ili na primjer održavanja supervizije za stručnjake, no kako naglašavaju, prikupljena sredstva putem navedenih izvora **zanemariva su i ne jamče održivost organizacije i njenih aktivnosti.** Jedna od udruga koje su sudjelovale u istraživanju manji dio sredstava osigurava kroz proračun županije u kojoj djeluje, dok druga manji dio sredstava osigurava kroz javnu nabavu grada u kojem djeluje. **Zakonski je omogućeno i financiranje usluga putem sklapanja ugovora o pružanju socijalne usluge s nadležnim ministarstvom, takozvano socijalno ugovaranje,** no niti jedna od**

<sup>15</sup> Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN 110/22) - Mjerila prostora, opreme, stručnih i drugih radnika, sadržaj, opseg i način pružanja socijalnih usluga određuje se prema vrsti socijalne usluge.

udruga koje su sudjelovale u istraživanju ili članica *Mreže udruga za zaštitu prava djece* trenutno nema takav način financiranja usluga za korisnike.

Usluge su za djecu u nepovoljnom položaju i članove njihovih obitelji gotovo uvijek besplatne. Neke od udruga, koje imaju registriranu gospodarsku djelatnost, imaju mogućnost pružanja savjetodavnih usluga uz plaćanje od strane korisnika, no takav način pružanja usluga je puno rjeđi.

### Financiranje usluga kroz projekte i programe

Financiranje projekata i programa koje provode udruge regulirano je ranije spomenutom *Uredbom o financiranju projekata i programa*. Uredbom je, između ostalog definirano kako se odredbe primjenjuju kada se udrugama odobravaju financijska sredstva iz javnih izvora za: provedbu programa i projekata kojima se ispunjavaju ciljevi i prioriteti definirani strateškim i planskim dokumentima; provedbu nacionalnih, regionalnih i lokalnih programa javnih potreba utvrđenih posebnim zakonom; obavljanje određene javne ovlasti povjerene posebnim zakonom; pružanje socijalne usluge temeljem posebnog propisa; sufinanciranje obveznog doprinosa korisnika financiranja za provedbu programa i projekata ugovorenih iz fondova Europske unije i inozemnih javnih izvora; podršku institucionalnom i organizacijskom razvoju udruge; programe ili projekte zapošljavanja, donacije i sponzorstva i druge oblike i namjene dodjele financijskih sredstava iz javnih izvora.

Ujedno, navedeni su osnovni **standardi planiranja** financiranja projekata i/ili programa (način određivanja prioriteta područja financiranja, način dodjele sredstava, obvezu izrade i objave godišnjeg plana natječaja, rokove objave javnih natječaja i druge standarde), osnovni **standardi provedbe** financiranja (način prijave na javni natječaj, postupak procjene i vrednovanja prijavljenih projekata/programa, transparentnost u objavi rezultata, povratne informacije prijaviteljima s pripadajućim rokovima, proces prigovora/žalbe), **standardi praćenja i vrednovanja financiranja i izvještavanja** (praćenje provedbe projektnih aktivnosti i namjensko trošenje dodijeljenih sredstava, obvezu davatelja financijskih sredstava o izvještavanju o dodijeljenim sredstvima Uredu za udruge).

Tekstovi javnih natječaja u skladu su s ranije navedenim sadržajem koji je definiran *Uredbom o financiranju projekata i programa*. Iako Uredba daje dovoljno jasne standarde, mjerila i postupke za ugovaranje projekata i programa, iz analize intervjua provedenih sa zaposlenicima udruge i informacija članica *Mreže udruga za zaštitu prava djece* evidentno je kako se više identificiranih standarda u samoj implementaciji ne poštuju i nisu uhodana praksa, već iznimka.

Projektno financiranje kao prevladavajući izvor sredstava koje udrugama omogućuju pružanje savjetodavnih usluga djeci iz ranjivih skupina i njihovim obiteljima sa sobom donosi niz teškoća u radu. Prikupljene informacije govore o izazovima, kako u fazi razvoja i prijave projektnih prijedloga, tako i u provedbi te postupku izvještavanja o napretku i završetku projekta. Najviše teškoća identificiralo se u početnoj fazi, fazi razvoja i prijave projektnog prijedloga.

Udruge kao najznačajniji problem u projektnom financiranju vide nedostatak kontinuiteta. Postoji nedosljednost u otvaranju natječaja u skladu s indikativnim kalendarima raspisivanja natječaja koji nerijetko mjesecima odstupaju od navedenog, a sredstva koja se na taj način osiguravaju, odobravaju se najčešće u puno manjim iznosima nego što je to potrebno za kvalitetno provođenje programa odnosno pokrivanja potreba korisnika. Važno je napomenuti kako neki predstavnici udruge smatraju da pojedini natječaji nisu uvijek usklađeni s potrebama koje udruge vide na terenu. Manji iznosi sredstava koji se dodjeljuju projektima ili programima u odnosu na potrebna ili planirana, za organizaciju često znače „ponovno osmišljavanje projekta“ u kojem „moraju biti kreativni“ u smislu zadovoljavanja potreba korisnika, odnosno dostupnosti

usluga za što veći broj korisnika u potrebi, kao i osiguravanja dostatnih sredstava za plaće zaposlenika organizacije.

*„...prijavite jedan iznos i set aktivnosti, a dobijete dvije trećine manje i šta da vi sad točno radite?“  
(predstavnica udruge)*

**Natječaji jedinica lokalnih samouprava, s druge strane, donose niz poteškoća u vidu iznosa samog financiranja. Učestalo se radi o iznosima koji su „simbolični“,** primjerice najveći mogući zatražen iznos financiranja naveden u uputama za prijavitelje je 15.000,00 eura, dok su dodijeljeni iznosi primjerice 1.000 do 3.000,00 eura.

**Sudionici analize smatraju kako se socijalne usluge ne mogu i ne bi smjele financirati putem projekata u trajanju od godine dana, jer je „...socijalna usluga stalna i trajna potreba stanovništva na određenom području koja ne prestaje završetkom našeg izvještajnog razdoblja niti se u tom vremenskom periodu riješila“** (predstavnica udruge).

*„...ali u principu ja si moram dozvoliti, ja radim s čovjekom, s ljudskim bićem, ja si moram dozvoliti da ga ne pustim ako stvar nije gotova... kao da pozive piše netko tko ne zna kako ta usluga izgleda u praksi“  
(predstavnica udruge)*

*„...nije zadovoljavajuće financirati usluge samo putem projekata jer kontinuitete se gubi. Ako nešto traje tri godine ne znači da će četvrtu godinu trajati. I taj problem imamo već godinama!“ (predstavnica područnog ureda)*

Kao jedan od pozitivnih koraka po pitanju projektnog financiranja, udruge napredak i mogućnost za razvoj vide u **financiranju programa** (višegodišnjih, na primjer dvije ili tri godine). U okviru pružanja socijalnih usluga, visok broj organizacija korisnik je trogodišnjih programa Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike „Razvoj i širenje mreže socijalnih usluga“. **Ovakvim načinom financiranja ipak je zajamčen određen kontinuitet u pružanju usluge korisnicima i omogućuje razvoj same usluge, ali i organizacije u cijelosti. No, i ovdje nažalost, nailazimo na teškoće.** Kao najznačajniju, koja pridonosi osjećaju neizvjesnosti među djelatnicima organizacija, je slučaj kada je **nadležno ministarstvo, usred provedbe, nenajavljeno smanjilo dodijeljene proračune.** Udruge navode kako su krenule raditi s proračunima od npr. 400.000,00 kn te im je usred provedbe (po isteku prvih šest mjeseci provedbe) upućen dopis kako su sredstva smanjena za 50%.

*„...osmisliš projekt, daš si truda, sve imaš i onda ti srežu sredstva i doslovno ga osmišljavaš ponovno.“  
(predstavnica udruge)*

Određen broj udruga u tom trenutku je ostao bez sredstava i nisu bile u mogućnosti nastaviti s planiranim aktivnostima, dok je nekolicina u značajno smanjenom obimu nastavila raditi volonterski, zbog samih korisnika. Također, dodijeljeni iznosi nisu dovoljni, već se od organizacije traži da osigura sufinanciranje programa, što ponovno dovodi do situacije – neodgovaranja na stvarne potrebe koje dolaze iz zajednice.

**Kao korak naprijed, tijekom intervjua istaknuti su i natječaji za financiranje trogodišnjih programa Grada Zagreba koji su postali dostupni unatrag nekoliko godina, no i ovdje se kao izazov ističe visina financijskih sredstava koje je moguće osigurati na taj način.**

**Nadalje, kroz mnoge natječaje ograničava se iznos sredstava koji može biti usmjeren na ljudske resurse, propisivanjem maksimalnog postotka iznosa financiranja, a ljudi su temelj pružanja savjetodavnih usluga.**

*„...čovjek je ovdje instrument pomoći i to je u biti ključno nerazumijevanje, onih koji raspisuju natječaje, potreba na terenu.“ (predstavica udruge)*

**Sporost procesa procjene projektnih prijava i donošenja odluke o iznosu financiranja te protok vremena do potpisivanja ugovora i samog početka provedbe jedan je od najznačajnijih izazova s kojima se udruge susreću.** Nerijetko je slučaj kako između same prijave i početka provedbe prođe između osam do deset mjeseci (u slučaju nacionalnih natječaja i natječaja jedinica lokalne samouprave), dok je za izvore financiranja putem, na primjer Europskog socijalnog fonda taj protok vremena bio i značajno dulji (do dvije godine). **Udruge se ovdje suočavaju s teškoćama vezanima uz promjene prioriteta u radu organizacije i još značajnije, s promjenama u potrebama lokalne zajednice, a upravo bi odgovor na stvarne potrebe koje dolaze iz lokalne zajednice trebala biti ključna uloga udruge koje pružaju socijalne usluge.**

Organizacije izražavaju i svoje nezadovoljstvo **transparentnošću procesa procjene kvalitete projektnih prijedloga.** Nerijetko je slučaj da organizacija ostvari dovoljan broj bodova za financiranje i prema javno dostupnoj rang listi financiranih projekata nalazi se na visokom drugom ili trećem mjestu, no dodijeljena sredstva su manja od projektnog prijedloga koji se po ostvarenim bodovima nalazi desetak mjesta iza njih.

Iako se prema *Uredbi o financiranju projekata i programa* navodi da su Povjerenstva za procjenu dužna sastavljati i Rezervne liste odabranih programa za dodjelu bespovratnih sredstava to često nije slučaj prilikom objave rezultata natječaja. Čak se **u nekim pozivima, prilikom objave rezultata na privremenoj listi ne nalazi niti broj bodova programa koji su predloženi za financiranje.**

Nadalje, *Uredba o financiranju projekata i programa*, kao i tekstovi javnih poziva definiraju način i rok podnošenja prigovora na rezultate poziva, kako na rezultate nezadovoljavanja propisanih formalnih uvjeta, tako i na Odluku o raspodjeli financijskih sredstava. **Iako bi nadležno tijelo koje je raspisalo natječaj trebalo, nakon donošenja Odluke o raspodjeli financijskih sredstava, pisanim putem obavijestiti prijavitelje čiji projekti ili programi nisu prihvaćeni za financiranje o razlozima nefinanciranja njihova programa, uz navođenje ostvarenog broja bodova po pojedinim kategorijama ocjenjivanja i obrazloženja iz opisnog dijela ocjene ocjenjivanog programa, niti jedan od intervjuiranih stručnjaka, kao niti predstavnici članica Mreže udruga za zaštitu prava djece nemaju takvo iskustvo.**

Pored javno objavljenih informacija o rezultatima natječaja, prijaviteljima se obično dostavi informacija o neprihvaćanju njihovog projekta za financiranje, no često se kao razlog navodi samo da je projektna prijava ostvarila broj bodova koji je ispod razine broja bodova projekata koji su predloženi za financiranje. **U najboljem slučaju, na traženje dobivanja obrazloženja neodobravanja financijske podrške, udruzi se dostavlja broj ostvarenih bodova po pojedinim kategorijama ocjenjivanja, no nedostaju detaljna obrazloženja iz opisnog dijela ocjene.**

Navedena situacija budi osjećaj nezadovoljstva, frustracije i osjećaj nefunkcioniranja sustava s obzirom **da i na zahtjev udruge za pojašnjenjem odluke, na odgovor se čeka mjesecima, odgovor ne sadrži odgovarajuće obrazloženje ili jednostavno u potpunosti izostane.**

*„...nismo prošli na natječaju na kojem smo inače uvijek prolazili, program je evaluiran, procjenjujemo i ishode usluga za korisnike... dobili smo pisanu obavijest, e-mailom, u kojoj je bio naveden samo ukupan broj bodova koje je dobio naš program i minimalni broj bodova koje su imali programi koji su odobreni za financiranje. Predali smo žalbu u definiranom roku, još smo se potrudili argumentirati (iako nismo dobili nikakvo detaljno obrazloženje), zašto smatramo da je naš program kvalitetan i potreban. Nikada nismo dobili nikakav odgovor na podnesen prigovor, čak i nakon telefonskih i pismenih upita nadležnom ministarstvu.“ (predstavnicu udruge)*

**Ujedno, ustaljuje se mišljenje kako sama kvaliteta projekta nije relevantna već se sredstva dodjeljuju u skladu s trenutnom političkom voljom, lokalitetom djelovanja udruge ili pak umreženošću udruge s relevantnim akterima.**

*„...kao uspješni smo u osiguravanju sredstava, ali to nikada nije 100% iznos koji smo tražili i to nema veze s kvalitetom našeg projekta ili rada.“ (predstavnicu udruge)*

Rad s korisnicima i pružanje kvalitetne socijalne usluge u okruženju s toliko nepoznanica iznimno je nezahvalan posao čije posljedice na kraju svega osjećaju ne samo zaposlenici udruge, već oni kojima je usluga namijenjena – djeca i obitelji u potrebi. **Kako projektno financiranje sa sobom neminovno donosi prekinde u kontinuitetu pružanja usluge, šteta se nanosi direktno samom korisniku kojeg udruge nemaju gdje uputiti ili kako jedna sudionica intervjua (predstavnicu udruge) slikovito govori “... ne možemo mi reći – ok, otvorio sam traumu, ali oprostite projekt mi je završio pa nećemo više raditi“.**

### Administrativno opterećenje pružatelja usluga

**U cilju osiguravanja kontinuiteta usluge, udruge pribjegavaju nizu rješenja i ideja, no u vidu projekata, navedeno dovodi do toga da udruge istovremeno provode desetak projekata kako bi osigurale dosljednost njihove osnovne djelatnosti. Ovdje treba osvijestiti administrativni pritisak na organizaciju u slučaju provedbe velikog broja projekata od različitih donatora, svaki sa svojim izvještajnim rokovima, pravilima i procedurama o izvještavanju i dokazivanju provedbe aktivnosti te koliko navedeno odmiče zaposlenike organizacije od usmjerenosti na korisnika i unaprjeđenja pružene usluge. Takvo administrativno opterećenje iscrpljuje djelatnike organizacije, a pojedini zahtjevi donatora dovode i do osjećaja gubitka smisla te vjere u rad.**

*„...ja sam zapravo ona koja piše projekte, koja radi direktno s korisnicima i zapravo surađuje s administrativnim timom vezano za provedbu svih programa.“ (predstavnicu udruge)*

*„Jako je puno neizvjesnosti i jako je teško planirati i zna biti vrlo, vrlo nestabilnih razdoblja. Sada recimo imamo jednu jako veliku „rupu“ zbog ESF natječaja koji se ne raspisuju.“ (predstavnicu udruge)*

**Natječaji, to jest projekti koji se ističu, među intervjuiranima, kao iznimno administrativno zahtjevni svakako su projekti financirani iz Europskog socijalnog fonda. Iako kao pozitivnu stranu organizacije vide činjenicu da takvi projekti omogućuju više stručnog kadra te traju u prosjeku najmanje dvije godine, toliko su administrativno zahtjevni da nekolicina organizacija koje su sudjelovale u analizi „ne bi preporučile potpisivanje ugovora nikome“ (predstavnicu udruge). Kao jedan primjer ističemo zahtjeve provedbenog tijela da je udruge dužna kao dokaz o održanoj aktivnosti psihosocijalnog savjetovanja prilagati fotografije održanog susreta. U svojoj suštini, pojednostavljeno rečeno, savjetovanje je proces savjetovatelja i korisnika koji se temelji i čija uspješnost zavisi o povjerenju. Navođenje fotografije korisnika kao primjer dokazne**

dokumentacije jasno predstavlja temeljno nerazumijevanje problematike i glasno govori kako projektno funkcioniranje nije u skladu sa savjetodavnim radom.

### Ugovaranje pružanja socijalnih usluga

Izuzev financiranja putem javnih natječaja, zakonodavac je definirao i mogućnost financiranja socijalnih usluga ranjivim skupinama kroz takozvano socijalno ugovaranje<sup>16</sup> – sklapanje ugovora o pružanju socijalnih usluga u mreži socijalnih usluga. Kako bi organizacija mogla pristupiti postupku ugovaranja mora posjedovati izvršno rješenje o ispunjavanju minimalnih uvjeta za pružanje socijalnih usluga za korisničku skupinu s kojom radi te biti upisana u *Registar pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi*. Kao što je ranije navedeno, posjedovanje rješenja uvjet je i za prijavu na natječaje kroz koje se pružaju socijalne usluge definirane *Zakonom o socijalnoj skrbi*. Minimalni uvjeti za pružanje socijalnih usluga definirani su ranije spomenutim *Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga*. Organizacija se može prijaviti za pružanje socijalnih usluga u slučaju objave *Javnog poziva za podnošenje ponuda za sklapanje ugovora za pružanje socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj*, a u skladu s *Pravilnikom o sadržaju obrasca za podnošenje prijave na javni poziv, postupku pregovaranja, načinu i uvjetima sklapanja ugovora o pružanju socijalnih usluga u mreži socijalnih usluga*<sup>17</sup>. Javni pozivi objavljuju se sukladno iskazanim potrebama u mreži socijalnih usluga<sup>18</sup>.

Najveća zamjerka sklapanju ugovora o pružanju socijalnih usluga je na intervale cijena socijalnih usluga prema kojima se ugovor sklapa, a koji jasno navodi kako se za uslugu savjetovanja odnosno psihosocijalnog savjetovanja pružatelju isplaćuje najviše 21,01€, što nije u skladu s realnom cijenom usluge.

*„Kad pogledate nekakvu prosječnu cijenu psihosocijalnog savjetovanja, to je nekih 50 eura. Tu ne ulazi samo sat savjetovanja koji je savjetovatelj proveo s korisnikom, već i jako puno dodatnog rada... sama koordinacija koju radi neki njegov kolega, rad savjetovalja koji ima i neki pripremni dio, dio vođenja bilješki, komunikaciju s onima koji su tog korisnika uputili, izradu izvještaja o tretmanu. Tu ulazi i sam trošak prostora, režija, osoblja koje se bavi administrativnim i finansijskih poslovima, voditelja savjetovališta koji nadgleda i organizira pružanje usluga.“ (predstavica udruge)*

U okviru provedenih intervjua, niti jedna od organizacija koje su sudjelovale u analizi nisu trenutno potpisnici ovakvog ugovora, jedna udruga navela je kako su odbili potpisati ugovor jer „je bio suicidalan za nas zbog premale i nedostatne cijene“, dok je jedna intervjuirana osoba izrazila kako zbog navedene cijene usluga neće niti pokušati „ući u sustav licenciranja usluge“. Jedna od udruga imala je organizirano pružanje usluga preko rješenja, tada, centra za socijalnu skrb, te je od nadležnog ministarstva dobivala naknadu (za djecu koja izlaze iz sustava alternativne skrbi), a njihovo iskustvo je sljedeće:

*„To je načelno dobro uređeno, plaćeno je tako kako je plaćeno, ali u praksi se događalo da stvari nisu išle, mi bi jako puno vremena gubili za dobit rješenje jer neki suradnici u centrima bi bili benevolentni i nikada ne bi bilo problema, a neki to nisu radili. I ako se na primjer radilo o djeci koja su pod nadležnošću udaljenijih centara znalo se dogoditi da mi javimo da je dijete uključeno i odradimo na primjer već 6,7,8 savjetovanja, a nemamo još rješenje. I što da ja radim s tim djetetom, da mu kažem čuj sad ćemo pričekati rješenje pa ćemo vidjeti što ćemo s tobom. Nekad smo znali tražiti naknadu, nekada ne.“*

<sup>16</sup> Pružanje socijalnih usluga u mreži definirano je Zakonom o socijalnoj skrbi. Mrežom socijalnih usluga određuje se potreban broj i vrsta socijalnih usluga za područje Republike Hrvatske, a odluku o mreži socijalnih usluga donosi ministar, uz prethodno pribavljeno mišljenje jedinice područne (regionalne) samouprave odnosno Grada Zagreba.

<sup>17</sup> Pravilnik o sadržaju obrasca za podnošenje prijave na javni poziv, postupku pregovaranja, načinu i uvjetima sklapanja ugovora o pružanju socijalnih usluga u mreži socijalnih usluga (NN 38/2023)

<sup>18</sup> Metodologija utvrđivanja potreba definirana je Pravilnikom o jedinstvenoj metodologiji za procjenu potreba (NN 18/22, 46/22, 119/22 i 71/23).

**Stručnjaci udruga smatraju da je takvo zakonsko rješenje dobro, no u praksi često ne funkcionira.** Pored neprimjerenih cijena, problem predstavljaju **predradnje koje stručnjaci područnih ureda Zavoda trebaju napraviti kako bi uključili korisnika u uslugu.** Tako ponekad, stručnjaci Zavod, zbog nedostatka vremena za izradu Individualnog plana za korisnike, a koji je osnova za izdavanje uputnice Zavoda, motiviraju korisnike da se sami jave pružatelju usluga, na primjer u Obiteljski centar.

*„...trebalo bi se predvidjeti određena sredstva i određene kvote i da se usluge pokriju putem ugovora s resornim ministarstvom, na taj načini osiguralo bi se bar neki minimum sigurnosti.“ (predstavnica područnog ureda)*

Stručnjaci udruga smatraju kako bi bilo važno da nadležno ministarstvo informira pružatelje kada će se raspisivati javni pozivi za pružanje socijalnih usluga u mreži i to za usluge savjetovanja i psihosocijalnog savjetovanja.

## Prakse i alati suradnje države i udruga u pružanju savjetodavnih usluga

U pružanju savjetodavnih usluga udruge najčešće surađuju s područnim uredima Zavoda, s kojima najčešće imaju dugogodišnju partnersku suradnju, te koji u udruge upućuju korisnike koji su u obiteljsko-pravnoj zaštiti nadležnih područnih ureda. Upiti za uključivanjem korisnika u usluge udruga dolaze i od strane škola i školske medicine, no udruge najčešće nisu u mogućnosti uključiti te korisnike jer su kapaciteti udruga popunjeni korisnicima koji „dolaze iz sustava socijalne skrbi“. Iako udruge imaju manje mogućnosti uključiti korisnike koji dolaze izvan sustava socijalne skrbi ili koji se sami javljaju, u pružanju usluga često surađuju kako s odgojno-obrazovnim sustavom tako i sa zdravstvenim sustavom, pravosuđem i policijom.

### *Aktivnosti u kojima se očituje suradnja između područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad i udruga koje pružaju savjetodavne usluge*

**Ključne aktivnosti u kojima se očituje suradnja između područnih ureda Zavoda i udruga odnose se najviše na iniciranje, formiranje i održavanje suradnje te razvijanje profesionalnog odnosa kako bi se postigli što bolji ishodi za korisnika kojem je potrebna usluga savjetovanja.**

**U fazi formiranja suradnje, najčešće udruga pristupa područnom uredu Zavoda kako bi predstavila svoje programe i usluge te ponudila suradnju u smislu pružanja usluga korisnicima područnog ureda.** U tom smislu, udruge često iniciraju suradnju s područnim uredima kako bi s njima potpisali izjave o partnerstvu, a koje je potrebno priložiti projektnoj dokumentaciji ukoliko udruga projekt ili program provodi u partnerstvu. Ponekad je partnerstvo u projektima/programima obavezno, a često partnerstvo u provedbi projekta/programa (ne nužno s ustanovama socijalne skrbi, već i drugim organizacijama kao partnerima) donosi i dodatne bodove u prijavi na natječaj. Također, u pojedinim natječajima zahtijeva se da identifikaciju korisnika koji će se uputiti u aktivnosti projekta odnosno usluge koje udruge pružaju, obave ustanove socijalne skrbi.

U ovoj početnoj fazi ostvarivanja suradnje, udruge imaju praksu predstavljanja svojih kapaciteta, mogućnosti i specifičnih područja stručnog rada, kako bi vodstvo i stručnjaci u područnom uredu bili upoznati koje i koliko korisnika mogu uputiti određenoj udruzi. **Udruge dobivaju informacije o potrebama korisnika koji su u skrbi područnog ureda, statističkim podacima i trenutnim trendovima te ostale informacije koje im koriste za pisanje prijava na natječaje i planiranje svog stručnog rada.**

*„...mi znamo poslati kao nekakvu mini anketu na područne urede s kojima najviše surađujemo i da čujemo neke povratne informacije što oni misle, kakvih programa njima najviše treba.“ (predstavница udruge)*

Suradnja se dalje nastavlja kroz međusobnu komunikaciju stručnjaka područnih ureda Zavod i udruga koje organiziraju i provode savjetodavne usluge, a obuhvaća područja vezano za **načine upućivanja korisnika, međusobne razmjene informacija o korisnicima i planiranje daljnjih intervencija**. Aktivnosti suradnje mogu uključivati i **razvoj alata za suradnju** kao što su partnerski ugovori, sporazumi ili protokoli o suradnji, uputnice, izvješća o radu s korisnicima i slično. Udruge, koje imaju uspostavljenu dugogodišnju suradnju s pojedinim područnim uredima, često održavaju redovite godišnje sastanke, a koji pokrivaju i potrebe za revizijom postojećih alata suradnje.

**Za kvalitetnu i kontinuiranu suradnju nužno je održavanje kontinuirane komunikacije, pravovremena razmjena informacija i poštivanje preuzetih obaveza i odgovornosti partnera.** Isto tako, za održivu suradnju u smislu pružanja kvalitetne usluge korisniku, nužna je i održivost financiranja udruga koje te usluge pružaju, jer bez financijskih sredstava kontinuiran rad i suradnja, na dobrobit korisnika, nije moguća.

Iz razgovora s predstavnicima udruga vidljivo je da **postoje suradnje koje traju dugi niz godina i čija je suradnja dosegla visoku razinu kvalitete i kontinuiteta**. Takvi primjeri suradnje pokazuju koliko je važno razvijanje kvalitetnog profesionalnog odnosa, koji se konstantno unaprjeđuje i kroz koji se postižu značajni pozitivni ishodi za krajnjeg korisnika, primatelja usluge. Iako, postoje i suradnje kojima stručnjaci područnih ureda nisu bili zadovoljni.

*„...imali smo različita iskustva... znali smo imati iskustva, na primjer, da se traži sastanak od strane udruge, kažemo im što nam treba i onda ja zovem tipa za dva tjedan, jer imam korisnika kojeg bih uključila, a onda mi kažu, joj, mi to više ne radimo. Imamo dosta provjerenih dugogodišnjih partnera, ali dosta ljudi dođe i kada ih poslije zoveš, tražiš da prime korisnika oni kažu da ne mogu. Možda je i ljudski faktor u pitanje (sad i kod nas se dosta ljudi mijenjaju), ostave nam kontakt i onda kada nazovem „e, ja više nisam tu... ne znam koga da zovete...“ (predstavница područnog ureda)*

Područni uredi u urbanim središtima imaju više prilika za partnerstva s civilnim sektorom zbog većeg broja udruga, dok su u manjim mjestima mogućnosti suradnje ograničene.

### *Ključni akteri u područnim uredima/Zavodu i udrugama za uspostavu i održavanje suradnje*

**Ključni akteri za suradnju u područnim uredima Zavoda su voditelji područnih ureda, koji su formalno-pravno odgovorni za uspostavu i održavanje suradnje.** Voditelj područnog ureda ima odgovornost potpisivanja izjava o partnerstvu, prilikom prijave na natječaje te donosi formalnu odluku o tome s kojom će udrugom određeni područni ured surađivati. Iz intervjua s predstavnicima udruga očigledno je da za **praktičnu suradnju između područnih ureda i udruga ključnu ulogu imaju stručnjaci zaposleni u istima, prvenstveno socijalni radnici koji su voditelji slučaja za pojedino dijete odnosno obitelj**. Uobičajena je praksa da voditelj područnog ureda imenuje jednog stručnjaka iz svog ureda da bude koordinator u suradnji s udrugama.

**Što se tiče ključnih aktera u udrugama, najčešće su to također osobe iz upravljačkih struktura udruga,** kao izvršni direktori ili voditelji, ali i voditelji projekata, programa, stručnjaci koji direktno rade na pružanju usluga savjetovanja djeci i obiteljima. Obzirom da u udrugama u većini slučajeva radi mnogo manji



broj djelatnika, nema izrazite vertikalne hijerarhije i time je omogućena veća fleksibilnost u suradnji s drugim dionicima u procesu pružanja usluge korisnicima.

**Stručnjaci koji su sudjelovali u istraživanju navode različita iskustva suradnje.** Udruge koje imaju dugogodišnju suradnju zadovoljne su postojećom suradnjom, no neki od predstavnika udruga kao izazov u suradnji navode da su voditelji područnih ureda uglavnom samo formalno uključeni u proces suradnje i da često nemaju vremena za ostvarivanje kontakata s predstavnicima udruga i razmjenu informacija o trenutnim ili budućim zajedničkim aktivnostima.

Što se tiče praktične suradnje sa stručnjacima područnih ureda, predstavnici udruga navode da suradnja jako ovisi o kapacitetu i individualnoj motivaciji pojedinog stručnjaka te o stupnju razvijenosti profesionalnog odnosa sa stručnjacima udruge. Najčešće ne postoje formalni protokoli o suradnji između udruga i područnih ureda koji detaljno propisuju sadržaj i način međusobne suradnje, što dovodi do značajnih razlika u suradnji od stručnjaka do stručnjaka i time utječe na samu kvalitetu pružanja usluge za krajnjeg korisnika.

*„...već dugo radim u socijali i promjena je prvenstveno u glavama stručnjaka Zavoda... da bi pomogli korisniku moramo uključiti druge aktere, neki kolege imali su veliki otpor to prihvatiti. Sada mislim da smo prešli na stepenicu iznad i da sada svi vide dobrobit te suradnje (s udrugama).“ (predstavnicu područnog ureda)*

### *Alati koji se koriste za organizaciju pružanja usluga i koordinaciju suradnje između područnih ureda Zavoda i udruga*

Postoji nekoliko razina alata koji se koriste za organizaciju pružanja usluga i koordinaciju suradnje između područnih ureda Zavoda i udruga koje pružaju usluge savjetovanja djeci i njihovim obiteljima. **Osnovni alat koji formalno definira suradnju područnog ureda i udruge je izjava o partnerstvu**, koju organizacija partner i nositelj projekta potpisuju prilikom prijave na natječaj te kroz koju se usuglašavaju da će se partnerstvo provodi u skladu s načelima dobre prakse te kojom organizacija partner potvrđuje da je upoznata s aktivnostima projekta/programa i da je s njima suglasna.

**Pojedine udruge, koje imaju više iskustva i duži vremenski period surađuju s pojedinim područnim uredima u pružanju usluga, razvile su i interne protokole o suradnji** koji detaljnije definiraju okvir i sadržaj suradnje. Na primjer, protokol o suradnji obuhvaća sljedeća područja: svrha, načela suradnje u primjeni protokola, uloge i odgovornosti, postupci i procedure u primjeni protokola (razmjena informacija, sastanci) te vođenje evidencije i dokumentacije. Protokoli su vrlo jednostavni i informativni. Kako navodi jedna od sudionica istraživanja (predstavnicu područnog ureda), „*interno razvijen protokol značajno doprinosi jasnoći i kvaliteti suradnje, a pomaže i u informiranju novih zaposlenika područnih ureda o mogućnostima uključivanja korisnika u obiteljsko-pravnoj zaštiti pod nadležnošću pojedinog područnog ureda, u usluge koje osigurava udruga*“.

*„...sa drugima nemamo, samo s jednom udrugom imamo protokol o suradnji... meni je to recimo lakše jer kad je protokol onda se točno zna tko što radi i na koji način, a ako moramo to, iz godine u godinu stalno ponavljamo, jer kod nas je velika fluktuacija stručnjaka i svaki put je potrebno ponoviti. Tamo gdje nema protokola onda je prijenos informacija otežan, jer onda ostaje samo na usmenoj predaji. Protokol mi je izuzetno koristan kod promjene stručnjaka.“ (predstavnicu područnog ureda)*

Udruge koje nemaju razvijene takve protokole kao izazov navode nedostatak istih, odnosno nedostatak formalnog dokumenta koji bi detaljnije razradio okvir i sadržaj suradnje, posebno u dijelu uloga i

odgovornosti pojedinih dionika sa strane područnih ureda i udruga. Predstavnici udruga navode da stručnjaci iz područnih ureda nemaju formalnu obvezu redovnog kontaktiranja stručnjaka iz udruga i teško ih je obvezati na redovni kontakt i suradnju, te slanje relevantnih informacija o korisnicima koje upućuju u udruge. Uspješnost u radu s korisnikom u značajnoj mjeri ovisi o kvaliteti osobnog kontakta koji stručnjak iz udruge uspije ostvariti sa stručnjakom iz područnog ureda.

**Kao druga razina alata za organizaciju pružanja konkretne usluge korisniku najčešće se spominju interno razvijene uputnice, uz koje neke od udruga imaju i obrasce za druge osnovne informacije o korisniku, odnosno kratke obiteljske anamneze. Navedeni alati sadrže osnovne podatke o korisniku, razlog upućivanja, kratak opis obiteljskih prilika i okolnosti, očekivanja vezano za promjenu koju bi korisnik trebao postići te druge važne napomene** (na primjer postojanje mjera u nadležnosti Zavoda ili suda, kao što je na primjer nadzor ili zabrana približavanja). Ne postoji zakonski propisan način kako bi ovakva (interna) uputnica trebala izgledati i koje podatke treba sadržavati, tako da uputnicu kao alat sastavljaju stručnjaci u udrugama (u suradnji s partnerskim područnim uredima), i prilagođavaju je svojim potrebama odnosno uvjetima pružanja određene socijalne usluge. Uputnicu koriste stručnjaci u područnim uredima te ona služi kao temelj za ostvarivanje usluge savjetovanja. Također, uputnice i kratka izvješća o korisniku služe stručnjacima udruge i za procjenu oblika usluge u koju će se korisnik uključiti ali i kao prva smjernica u rad s korisnikom.

*„...imamo interne uputnice koje su razvijene kroz projekte... stručnjaci daju preporuku, a onda je procjena na udruzi, kada dođe čovjek, hoće li bolje funkcionirati u grupi ili individualno i na taj način se procjenjuje uključivanje, mi dajemo preporuku...“ (predstavnica područnog ureda)*

*„...ovisi o formi uputnice... savjetovalište je imalo formu uputnice gdje ste imali jedan opisni dio i gdje ste mogli napisati točno o čemu se radi, kao neka skraćena obiteljska anamneza, tko sačinjava obitelj, neke osnovne informacije, zašto su uključeni u tretman, o kakvim se problemima radi i što mislimo da bi se trebalo s korisnicima raditi, ...dok recimo s drugim savjetovalištem uputnica je dosta štura i traže se samo neki osnovni podaci...“ (predstavnica područnog ureda)*

**Stručnjaci područnih ureda nemaju običaj upućivanja korisnika u usluge udruga kroz formalne uputnice, određene Zakonom o socijalnoj skrbi i to zbog složene procedure koja prethodi izdavanju uputnice odnosno potrebe provedbe sveobuhvatne obiteljske procjene i izrade Individualnog plana promjene, a što je vremenski vrlo zahtjevno.**

*„Da bi područni ured Zavoda mogao izdati uputnicu prije toga mora napraviti Individualni plan promjene za određenog korisnika. To zahtijeva vrlo mnogo vremena... moramo prije toga skupiti dovoljno podataka da bi mi mogli prepoznati rizike, odnosno snage obitelji ili korisnika, pa nakon toga kad se napiše moramo ponovno pozvati roditelje koji moraju biti suglasni s tim planom. Znači sve nekako na dobrovoljnoj bazi, a u tom vremenu, prema starom Zakonu korisnik je već mogao početi. Znači nekako se prolongira to pružanje usluge. Utječe na taj nekakav tijek zapravo što mislim da ide na štetu korisnika. Zbog dokumentacije koja je propisana novim Zakonom. Ovaj način upućivanja korisnika u savjetovanje pruža otpor kod stručnih radnika upravo zbog nedostatka vremena.“ (predstavnica područnog ureda)*

**Vezano za razmjenu informacija o uključenosti korisnika i postignutim promjenama odnosno tijeku i ishodu usluga savjetovanja za korisnike, stručnjacima područnih ureda udruge dostavljaju strukturirane informacije u određenim vremenskim razmacima** (na primjer jednom mjesečno, svaka tri mjeseca ili svakih šest mjeseci). **Povratne informacije o ishodima usluga za korisnike najčešće se dostavljaju na zahtjev stručnjaka Zavoda**, jer udruge nemaju vremenskih kapacitete takva izvješća dostavljati redovito i za svakog korisnika. Jedna od udruga je navela da dostavlja informacije o tretmanu za svakog korisnika svakih šest mjeseci.

*„Najvažnija nam je ta razmjena informacija, bitno nam je da znamo je li se korisnik uključio, surađuje li, nama te formalnosti znače za naše postupke... za djecu nas na primjer traži i sud ili odvjetništvo i ako se dijete nije uključilo onda se ide na nekakvu drugu odgojnu mjeru, težu.“ (predstavnicu područnog ureda)*

*„...periodično, svakih šest mjeseci imamo grupni sastanak s kolegicama iz udruga, oni nam prethodno pošalju na mail izvješća o obiteljima s kojima su radili, a na sastanku dalje gledamo kako se savjetovanje odvija, koji su problemi i bi li trebalo nešto drugo poduzeti...“ (predstavnicu područnog ureda)*

*„...formalna suradnja je bitna, kroz obrasce, protokol, ali i neformalna je također bitna, bitno mi je da mogu nazvati ako je nešto hitno i objasniti, da se ne čeka red za savjetovanje. Taj neformalni dio mi je bitan, da se može, ako je procjena hitnosti da se ne čeka red.“ (predstavnicu područnog ureda)*

**Zaključno, alati koji su razvijeni za ostvarivanje suradnje razvijeni su uglavnom od strane udruga, uglavnom nisu zakonski propisani i postizanje kvalitetnih ishoda za korisnike ovisi o razvijanju odnosa, nerijetko osobnih, između stručnjaka u udrugama i stručnjaka u područnim uredima Zavoda.**

### *Akteri s kojima koordinatori i stručnjaci područnih ureda i udruga surađuju u samom pružanju usluge*

Drugi akteri s kojima stručnjaci u udrugama i područnim uredima surađuju su **stručnjaci iz drugih sustava koji se uključuju u rad zbog specifičnih potreba ili rješavanja teškoća korisnika ili dolaze u kontakt s korisnikom kroz svoj redovni rad**. Najčešće su to stručni suradnici, učitelji i profesori u osnovnim i srednjim školama, liječnici obiteljske medicine te specijalisti psihijatri u bolnicama, psihoterapeuti, stručnjaci iz policijskih postaja, stručnjaci u državnim odvjetništvima i pri sudovima, stručnjaci koji rade u Obiteljskim centrima i nekim drugim oblicima savjetovališta na lokalnoj i regionalnoj razini te iz drugih udruga koje pružaju komplementarne usluge.

*„...ako je problem bio u školi mi naknadno provjeravamo sa školom je li se što promijenilo na bolje od početka tretmana i u principu uvijek dobijemo informaciju da je bolje.“ (predstavnicu područnog ureda)*

**Umreženost i suradnja s drugim pružateljima usluga, drugim savjetovališta važna je i u slučajevima kada se korisnik, na primjer preseli u drugi grad, i kako je ranije navedeno, u slučajevima nemogućnosti uključivanja korisnika u udrugu kojoj se korisnik primarno obratio**. Obzirom na općeniti manjak pružatelja socijalnih usluga u lokalnim zajednicama, stručnjaci područnih ureda kao i stručnjaci iz udruga pokušavaju ostvariti suradnju s drugim relevantnim dionicima u svojoj lokalnoj zajednici ili na regionalnoj razini kako bi što kvalitetnije i pravovremeno pomogli korisniku. Spomenuti nedostatak pružatelja usluga ujedno je i jedan od najvećih izazova u pokušaju pomoći korisniku.

**Dodatno, u partnerstvima i suradnjama je ključna jasna komunikacija i usklađivanje mogućnosti pružatelja usluge te očekivanja korisnika i partnera, kako bi se izbjeglo uključivanje korisnika koji nemaju indikacija za savjetovanje, a time otvorio prostor za one korisnike kojima će usluga najviše pridonijeti.**

*„...osim materijalnih, financijski i ljudskih resursa potrebni su spremnost na umrežavanje i suradnju, spremnost zaista za razvoj nekih dugoročnih suradničkih odnosa s institucionalnim pružateljima, prvenstveno tu mislim na Zavod, zato što je to primarna ustanova socijalne skrbi koja je dostupna prema Zakonu svim građanima Republike Hrvatske i koja na neki način brine o skupinama u riziku.“ (predstavnicu udruge)*

Jedna od udruga dosta surađuje sa zdravstvenim sustavom te u tom kontekstu surađuje s medicinskim osobljem, liječnicima pa i nemedicinskim osobljem u bolnicama. Akteri koji su ključni u uspostavljanju suradnje u ovom kontekstu su pročelnici Zavoda u bolnicama dok su na operativnoj razini to najčešće socijalni radnici, psiholozi i medicinske sestre.

## Standardi, resursi pružatelja usluga i autonomija organizacije rada

### *Stručni i drugi uvjeti potrebni za pružanje usluga*

Osnovno djelovanje udruga određeno je *Zakonom o udrugama*<sup>19</sup>, a kao što je ranije navedeno, prilikom postupka prijave, financiranja i ugovaranja projekata i programa primjenjuje se *Uredba o financiranju projekata i programa*, odnosno slijede se upute za prijavitelje koje objavljuju nadležna tijela i institucije koje raspisuju natječaje.

Ukoliko udruge pružaju socijalne usluge sukladno *Zakonu o socijalnoj skrbi*, moraju ispunjavati mjerila prostora, opreme, stručnih i drugih radnika, sadržaj, opseg i način pružanja socijalnih usluga propisanih *Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga* (u daljnjem tekstu: Pravilnik o mjerilima) odnosno imati rješenje (licencu) i biti upisane u *Registar pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi* te pružati usluge u skladu sa standardima kvalitete koji su propisani *Pravilnikom o standardima kvalitete socijalnih usluga*.<sup>20</sup>

Prema navedenom *Zakonu i Pravilniku o mjerilima* socijalne usluge u sustavu socijalne skrbi pružaju stručni radnici s odgovarajućom kvalifikacijom i položenim stručnim ispitom, ovisno o djelatnosti ustanova socijalne skrbi ili drugog pružatelja socijalnih usluga. Uslugu savjetovanja može pružati stručni radnik Hrvatskog zavoda za socijalni rad, Obiteljskog centra, doma socijalne skrbi i drugih pružatelja usluga (udruga, vjerska zajednica i druga pravna osoba te fizička osoba kao obrtnik), odnosno **socijalni radnik, pravnik, psiholog, socijalni pedagog i edukacijski rehabilitator**. Uslugu psihosocijalnog savjetovanja može pružati stručni radnik Obiteljskog centra, doma socijalne skrbi i drugih pružatelja usluga, odnosno **socijalni radnik, psiholog, socijalni pedagog i edukacijski rehabilitator koji imaju dodatnu izobrazbu u području psihosocijalnog savjetovanja u trajanju od minimalno 100 sati i praksu pod nadzorom mentora u trajanju od 20 sati ili završeno specijalizirano psihoterapijsko školovanje u trajanju od najmanje dvije, odnosno četiri godine na nekom od psihoterapijskih pravaca ili ECP-a i odobrenje nadležne komore za samostalan rad prema posebnim propisima kojima se regulira djelatnost savjetodavnog terapeuta i psihoterapeuta**. Stručnim radnicima, koji nemaju iskustva u području psihosocijalnog savjetovanja, pružatelj usluge dužan je osigurati jednogodišnju podršku od strane mentora s minimalnim trogodišnjim iskustvom u području psihosocijalnog savjetovanja. Stručni radnici koji pružaju uslugu psihosocijalnog savjetovanja imaju **obvezu kontinuiranog stručnog usavršavanja** za stjecanje kompetencija vezanih uz psihosocijalno savjetovanje u skladu sa standardima nadležnih strukovnih komora.

<sup>19</sup> Zakon o udrugama (NN 74/14, 7/17, 98/19, 151/22)

<sup>20</sup> Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 18/22, 46/22 i 119/22) - Cilj standarda kvalitete socijalnih usluga je razvoj kvalitetnih socijalnih usluga, te mjerenje njihove kvalitete, čime se kod svih pružatelja socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj potiče unaprjeđenje pružanja socijalnih usluga koje su prihvatljive za korisnike, orijentirane na korisnike i usmjerene prema rezultatima.

Udruga koja je pružatelj socijalnih usluga dužna ih je **pružati u zasebnoj organizacijskoj jedinici**, koja mora imati voditelja koji je odgovoran za stručni rad. Voditelj mora ispunjavati uvjete propisane za stručnog radnika u skladu sa *Zakonom i Pravilnikom o mjerilima*.

**Sudionici istraživanja se slažu da temeljno visokoškolsko obrazovanje nije dovoljno za pružanje usluga savjetovanja odnosno potrebno je dodatno obrazovanje i određeno radno iskustvo**, posebice za rad s korisnicima koji se nalaze u obiteljsko-pravnoj zaštiti *Zavoda*. **U tom smislu zakonski okvir smatraju primjerenim. No, postavljaju i pitanje formalne edukacije stručnjaka društvenih znanosti (psihologa, socijalnih radnika, socijalnih pedagoga), a koja ih ne osposobljava za jedan od osnovnih poslova kojima bi se trebali baviti.**

*„...međutim izgleda da naši stručnjaci kada izađu s fakulteta nisu dovoljno educirani za to, bez obzira što dobivaju licencu od svojih komora... Međutim postavlja se pitanje, čisto strukturno, kako to da Republika Hrvatska investira u stručnjake koji ne mogu pružiti tu uslugu, a koja je definirana Zakonom. Čemu onda taj paralelni sustav komora koje daju licence. To mi je pomalo nejasno.“ (predstavnicu udruge)*

### *Kvaliteta usluga, postupak licenciranja i kontrola kvalitete*

Postupak za utvrđivanje mjerila za pružanje socijalnih usluga, odnosno dobivanje rješenja o njihovom ispunjavanju, pokreće se na zahtjev osobe ovlaštene za zastupanje udruge. Jedinica područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb imenuje Povjerenstvo za utvrđivanje mjerila za pružanje socijalnih usluga udrugama kao pružateljima usluga te donosi rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga.

Sudionici istraživanja, stručnjaci udruga smatraju da su **neki od traženih uvjeta koje udruge trebaju zadovoljiti, prema aktualnom Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga, neprimjereni za udruge kao pružatelje usluga. To se prvenstveno odnosi na zahtjev obavljanja djelatnosti u poslovnom prostoru, za što se stručnjaci slažu, da nije neophodan u slučaju pružanja savjetodavnih usluga.** Također, **zamjerke postoje i vezano za različite ateste koje je potrebno provesti** (gromobrani, dimnjaci, voda), a što podrazumijeva i određene financijske izdatke te stavlja dodatni financijski pritisak na poslovanje udruge. Stručnjaci svakako podržavaju sigurnost prostornih uvjeta, no navedene zahtjeve smatraju neprimjerenima. **Nadalje, nije jasno što je sa situacijama kada se usluga pruža na terenu, u domu korisnika ili kroz mobilni tim.**

*„...postoji puno poteškoća na terenu, pred udruge se stavljaju nerealni zahtjevi vezano uz minimalne tehničke uvjete...“ (predstavnicu udruge)*

**Većina sudionika istraživanja, kao i članice Mreža udruga za zaštitu prava djece koje pružaju savjetodavne usluge posjeduju važeća rješenja odnosno licence za pružanje savjetodavnih usluga i upisane su u Registar pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi. Neke od njih pokrenule su i postupak re-licenciranja<sup>21</sup>, a koji je obavezan, sukladno aktualnom Zakonu o socijalnoj skrbi.** Koliko nam je trenutno poznato niti jedna od udruge u Mreži udruga za zaštitu prava djece, kao niti udruga koje su sudjelovale u istraživanju nije dobila novo rješenje.

<sup>21</sup> Prema aktualnom Zakonu o socijalnoj skrbi pružatelj socijalnih usluga koji posjeduje rješenje o pružanju usluga dužan je u roku od tri godine od dana stupanja na snagu aktualnog Zakona podnijeti zahtjev za donošenje rješenja o ispunjavanju mjerila za pružanje usluga.

**Predstavnica udruge koja trenutno nema licencu za pružanje socijalnih usluga prepoznaje njenu važnost za nastavak njihovog rada u ovom području, ali i potrebu za podrškom u pokretanju i organiziranju pružanja savjetodavnih usluga sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi.**

*„... krenuli smo se neformalno baviti radionicama i savjetovanjem i kroz određeno vrijeme shvatili da nije svako savjetovanje i „odobreno“ od državnih politika... nisam sigurna hoćemo li bez licence uopće smjeti pružati usluge savjetovanja.“ (predstavnica udruge)*

**Predstavnica druge udruge, koja također nije registrirana kao pružatelj socijalnih usluga, navodi da udruge pruža psihološko savjetovanje (a ne psihosocijalno savjetovanje ili psihosocijalnu podršku, kako je definirano Zakonom o socijalnoj skrbi), a da je to u principu ista usluga jer su ljudi koji pružaju uslugu jednako educirani.** Smatra da su zakonski okviri veliki razlog zbog kojeg nema dovoljno pružatelja usluga jer „ima puno udruge i ljudi koji bi to radili i provodili, ali ne mogu zadovoljiti propisane uvjete“. Primjer je i udruge koja djeluje već dugi niz godina, te u kojoj savjetodavne usluge pružaju visokoobrazovani stručnjaci, psihoterapeuti ili edukanti različitih psihoterapijskih pravaca, koji primarno rade u drugim organizacijama. Navedena udruge nema zaposlenih stručnjaka, već svi stručnjaci djeluju kao vanjskih suradnici i s te strane teško da može zadovoljiti uvjete za pružanje socijalnih usluga propisane Zakonom i Pravilnikom o mjerilima iako kroz nju djeluju stručnjaci koji su osposobljeni za pružanje takvih usluga.

**Prema Zakonu o socijalnoj skrbi jedinica područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb obavezan je za pružatelje socijalnih usluga, kojima je donio rješenje o ispunjavanju mjerila, najmanje jednom godišnje obavljati kontrolu ispunjavanja mjerila za pružanje socijalnih usluga utvrđenih rješenjem. Udruge koje već posjeduju licencu slažu se da bi trebao postojati mehanizam kontrole nakon licenciranja, no do trenutka izrade ovog izvještaja, niti jedna od udruge nema iskustvo s kontrolom ispunjavanja mjerila od strane bilo koje institucije.**

*„...ako je ustanova onda su tu inspekcijski nadzori koji provjeravaju zakonitost postupanja, za ustanove je to redovito, za udruge toga nema.“ (predstavnica područnog ureda)*

*„Mislim možda nemaš kapacitete, možda nemaš ljude i ostalo. Evo mi srećom imamo, ali evo to mi se malo čini nelogično od strane sustava da toliko ulože u taj dio dok vam daju papir, a kad vam daju papir praktično možete što hoćete.“ (predstavnica udruge)*

Jedna od predstavnica udruge navodi da se trenutna situacija na tržištu usluga najbolje može opisati pridjevom „neregulirano“ i ističe potrebu za praćenjem i evaluacijom.

*„...iz moje perspektive čini mi se da na tržištu, sad govorim u najširem mogućem smislu, postoji stvarno svašta, nekakav vrlo širok raspon usluga i čini mi se da stvarno možda ne bi bilo loše da se to sve skupa na neki način malo bolje prati, evaluira i tako dalje...“ (predstavnica udruge).*

**Sudionici istraživanja smatraju da standardi definirani aktualnim Pravilnikom o standardima kvalitete socijalnih usluga<sup>22</sup> nisu u potpunosti prilagođeni djelovanju udruge kao pružatelja. U cilju prilagodbe standarda djelovanju udruge, udruge okupljene u neformalnu Mrežu psihosocijalnih savjetovašta za**

<sup>22</sup> Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga sadrži sedamnaest standarda kvalitete podijeljenih u četiri šira područja kojima se naglašavaju ključni aspekti socijalnih usluga: usmjerenost prema korisniku, zaštita prava, rukovođenje i upravljanje te okoliš. Uz standarde kvalitete, razvijene su i Smjernice za provedbu standarda kvalitete socijalnih usluga koje imaju za cilj olakšati pružateljima usluga razumijevanje koraka u provedbi standarda, kao i veću samostalnost u primjeni standarda kvalitete.

**korisnike u riziku, od kojih su mnoge od njih sudjelovale i u ovom istraživanju i članice su Mreže udruga za zaštitu prava djece, razvile su i prilagodile standarde kvalitete poslovanju udruga te ih kao takve primjenjuju u svom radu.**

**Sudionici istraživanja slažu se da je kontrola kvalitete, kako rada tako i prostornih uvjeta, važna, no naglašavaju kako bi se ona trebala provoditi ne samo s ciljem kontrole, već i usmjeravanja i unaprjeđenja kvalitete pružanja usluga.** Jedna od predstavnica udruga navodi kako postoje različiti mehanizmi kontrole kvalitete koji bi se u stvari mogli formalizirati.

*„...ne mislim ja nužno da nas Ministarstvo mora kontrolirati, rekla bih da je kroz suradnju sa ustanovama socijalne skrbi to isto nekakva vrsta kontrole... kroz nekakva strateška partnerstva i suradnju, ulaganje u stručne kapacitete ustanova socijalne skrbi, što udruge isto tako rade... to je isto ustvari nekakva kontrola kvalitete, ne mora biti onako kako mi obično zamislimo netko pošalje inspekciju i onda je tu drama. Postoje različiti mehanizmi koji mogu postati dio strukturnih modela kontrole kvalitete, jer kontrola kvalitete bi trebala poslužiti između ostalog, ne da te netko kazni, nego da ti ukaže na pogreške i da ih ti možeš ispraviti.“ (predstavnicu udruga)*

U provedenim intervjuima, dio predstavnika udruga navodi da ne pružaju usluge savjetovanja na način kako su definirane Zakonom o socijalnoj skrbi te da nisu „licencirani“ kao pružatelji socijalnih usluga. Po mišljenju jedne od sugovornica to im donosi dosta slobode u samostalnom definiranju usluga savjetovanja.

**Vezano za kvalitetu rada, udruge provode i evaluacije svojih programa, posebno i u smislu njihovog učinka odnosno ishoda za korisnike.**

*„Nas zanima kako je moguće izmjeriti učinkovitost našeg pedagoškog rada konkretno s korisnicima i kako stvoriti jedan standardizirani proces tog praćenja.“ (predstavnicu udruga).*

*„Imamo alate za procjenu intervencija, za savjetovanja koja kraće traju to je manje-više procesno, ali za dugotrajnija savjetovanja kreirali smo procjenu ishoda za korisnike. Imamo upitnike za procjenu kvalitete usluga i imamo čitav niz alata za procesnu evaluaciju. Imamo velike tablice gdje pratimo jako puno podataka o korisnicima (s ciljem praćenja potreba), a koje prikupljamo kroz ulazne upitnike (u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka).“ (predstavnicu udruga)*

### *Nužni stručni uvjeti za rad stručnjaka i dodatna usavršavanja stručnjaka*

**Savjetodavne usluge u udrugama pružaju stručnjaci društvenog usmjerenja (psiholozi, socijalni pedagozi, socijalni radnici) s dodatnim edukacijama iz savjetodavnih vještina, a često i stručnjaci u edukaciji, sa završenim edukacijama iz različitih psihoterapijskih pravaca ili psihoterapeuti, neovisno pružaju li socijalne usluge sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi ili ne.** Dosta predstavnica udruga koje su sudjelovale u ovim intervjuima imaju završene različite psihoterapijske škole (Gestalt psihoterapija, Bihevioralno-kognitivna terapija, Realitetna terapija, Sistemska obiteljska psihoterapija i dr.). Članice Mreže udruga za zaštitu prava djece kao i sudionici istraživanja navode da bi bilo idealno da je osoba koja pruža usluge savjetovanja završila neku terapijsku školu ili da se bar nalazi u edukaciji za psihoterapeuta, no obzirom na visoku cijenu takvih edukacija i vrlo često nemogućnost osiguravanja sredstava za tu namjenu od strane udruga kao poslodavca, te standarde nije lako ostvariti.

**Za uspješno pružanje socijalnih usluga nije ključan samo kontinuitet u njoj provedbi, već i kvaliteta dostupne usluge.** Navedeno organizacije jamče prije svega zapošljavanjem i angažmanom stručnjaka mentalnog zdravlja (ranije navedenih) koji se kontinuirano usavršavaju te su pod supervizijskom podrškom.

**Stručnjaci se slažu da je kontinuirana supervizija i unaprjeđenje profesionalnih kompetencija izuzetno važno za sve koji pružaju savjetodavne usluge te većina udruga uspjeva kontinuirano osigurati superviziju za stručnjake koji pružaju usluge.** Također, veliku pažnju posvećuju i drugim dodatnim oblicima edukacije, no u tom području ponekad ne mogu osigurati sredstva koja mogu namijeniti za tu svrhu. **Sugovornici se razlikuju u mišljenjima u kojoj mjeri je moguće osigurati navedena sredstva kroz natječaje za financiranje projekata i programa.** Neke udruge imaju više uspjeha u osiguravanju sredstava za kontinuirane edukacije i supervizije svojih zaposlenika, čak i za redovite, kontinuirane supervizije stručnjaka partnerskih ustanova (područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad).

*„...jedna od udruga je napravila tu puno za državnu instituciju, za stručnjake, osigurali su kontinuiranu superviziju za nekoliko područnih ureda, zaključili su da treba brinuti i o ljudima koji rade s ljudima... to je jedan sistemski pristup s njihove strane koji je vrijedan pohvale...“ (predstavnik institucije)*

Predstavnica jedne udruge ističe da joj upravo ta mogućnost edukacije i sudjelovanja u kontinuiranim supervizijama daje hrabrost u radu s korisnicima odnosno u pružanju usluga savjetovanja. Također ističe važnost supervizije u prevenciji izgorijevanja na poslu stručnjaka koji rade s ljudima.

*„...vrlo su rijetki natječaji koji omogućavaju nekakvo investiranje u organizacijski razvoj odnosno dizanje kapaciteta pružatelja da zaista bude kvalitetan. Zaista se postavlja pitanje od kud će udruge plaćati takve edukacije, edukacije za stručnjake, za mlade stručnjake, naročito iz perspektive tržišta rada gdje smo već jako dobro svjesni činjenice da ako se jave stručnjaci tog profila na natječaj da su to zaista mladi kolege i kolegice koji dolaze s fakulteta i ne zadovoljavaju uvjete za pružanje ove usluge.“ (predstavnica udruge)*

Drugi predstavnici navode da im je ipak prioritet osigurati pružanje usluga korisnicima, direktan rad odnosno osigurati sredstva za plaće zaposlenika i druge operativne troškove, a onda za edukaciju i superviziju, koliko još ima prostora unutar proračuna.

**Neki natječaji dozvoljavaju planiranje sredstava za dodatne edukacije stručnjaka, no neki ograničavaju postotak sredstava koji se mogu izdvojiti u tu svrhu. Stručnjaci stoga ipak smatraju da nedostaje razumijevanje za stručna usavršavanja i osiguravanje dostatnih sredstava za supervizije i edukacije od strane donatora.** Jasno je to vidljivo iz ograničenja postotka proračuna koji je mogao biti usmjeren na navedene aktivnosti u jednom od natječaja (npr. 2% od ukupnog proračuna za jačanje stručnog kapaciteta pružatelja).

**Stručnjaci smatraju da bi država odnosno lokalna samouprava trebala osigurati podršku udrugama, kao svojim partnerima, u izgradnji profesionalnih kapaciteta, kroz osiguravanje edukacija, supervizija i drugih oblika podrške. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi jedinica područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb dužan je najmanje jednom godišnje organizirati edukacije stručnih radnika pružatelja usluga za koje je donio rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga.** Koliko nam je poznato, do trenutka izrade ovog izvještaja, niti jedna udruga nije imala organizirane edukacije stručnih radnika od strane institucije koja je donijela rješenje.

Cijene edukacija, pogotovo iz psihoterapijskih škola, često su dosta visoke, a edukacija je dugotrajna. Većina stručnjaka sama financira takve edukacije, a udruga u tom slučaju daje podršku na drugačiji način.

*„...za sada nam se pokazalo da svi koji baš žele raditi ovu vrstu posla dođu s intrinzičnom motivacijom da idu u neku psihoterapijsku školu, a mi podržavamo na način koji možemo. Ako ne možemo osigurati sredstva za sufinanciranje edukacije (ponekad smo to mogli) onda ljudi ustvari mogu ukalkulirati svoje obrazovanje u svoje radno vrijeme, kada trebaju nekakve slobodne dane i slično.“ (predstavnica udruge)*



## Oblici angažmana stručnjaka koji pružaju uslugu

Usluge pružaju većinom zaposlenici udruga, a ponekad se u pružanje usluga uključuju vanjskih stručnjaci, koji zadovoljavaju uvjete osnovnog i dodatnog obrazovanja i radnog iskustva ili volonteri koji su u edukacijama iz psihoterapijskih pravaca. Među intervjuiranim stručnjacima ističe se udruga koja ima vrlo velik broj vanjskih stručnjaka, različitih psihoterapijskih pravaca te koja kroz dugogodišnju praksu savjetodavne usluge pruža na taj način. Dodatno, kao vanjske suradnike neke udruge imaju i stručnjake drugih profila. Na primjer psihijatre, koji pružaju besplatne psihijatrijske usluge korisnicima.

## Razina autonomije stručnjaka u osmišljavanju dinamike, sadržaja i metoda rada s korisnicima

Većina predstavnika udruga se slaže da postoji visoka razina autonomije stručnjaka koji pružaju usluge savjetovanja u određivanju dinamike, sadržaja i metoda rada s korisnicima, u okviru aktivnosti odnosno projekata i programa koje provode, a one su prvenstveno određene potrebama korisnika koji koriste usluge.

*„...naravno, stručnjaci se trebaju držati određenih protokola koje imamo ovisno o tome što rade, etičkih smjernica same struke, a unutar toga imaju sto posto slobodu u radu s korisnicima, u okviru svojih znanja, vještina i nekakve bazične edukacije koju imaju. Mogu sami odrediti dinamiku savjetovanja.“ (predstavnicu udruge)*

*„Ono što mi možemo, ono što njima treba i ono što je potrebno lokalnoj zajednici, a tu onda imamo autonomiju kakvu hoćemo.“ (predstavnicu udruge)*

Stručnjaci udruga ističu važnost slobode u određivanju duljine trajanja savjetovanja, odnosno broja susreta koji se osiguravaju za korisnike.

*„...ja radim s čovjekom, s ljudskim bićem, ja si moram dozvoliti da ga ne pustim ako nije stvar gotova, da imamo „follow up-ove“ (post-tretmanska podrška), da provjerim kako je...“ (predstavnicu udruge)*

*„...mislim da je to dobro da imamo slobodu provoditi savjetodavne usluge onoliko koliko zaista korisnici trebaju.“ (predstavnicu udruge)*

*„...nemamo ograničen broj susreta, imamo onoliko susreta koliko je potrebno, procijenimo nekako. Svatko od nas ima svoje profesionalno iskustvo i tako da na neki način malo razrijedimo možda susrete s korisnicima koji su duže u tretmanu, koji više nemaju neku akutnu, goruću problematiku, a kada je akutna situacija susreti možda budu i dva puta tjedno.“ (predstavnicu udruge)*

No, neke od udruga imaju određene normative vezano za broj susreta, odnosno broj usluga koje pružaju po korisniku. Najčešće je to od 6 do 12 susreta za odrasle odnosno od 12 do 15 susreta za djecu. I udruge koje imaju određene normative, a koji su nastali temeljem dugogodišnjeg iskustva rada s korisnicima, neće „naprasno“ prekinuti s pružanjem usluge, već će ipak na neki način završiti savjetovanje odnosno osigurati podršku i produžiti proces savjetovanja ukoliko je potrebno.

Korisnici navode da su bili upoznati s brojem susreta odnosno trajanjem savjetovanja koje će imati na raspolaganju, ukoliko se radilo o ograničenom broju susreta. Najčešće im je to bilo dovoljno, no ističu kako su savjetovatelji prilagođavali trajanje tretmana njihovoj potrebi te osigurali i dodatne susrete ili povećali čestinu ukoliko je bilo potrebno.

*„Jasno mi je bilo rečeno na koliko susreta ću doći, vrlo jasno su mi rečeni i ciljevi dolaska tu. Rečeno mi je tada da ću imati deset do petnaest susreta, meni je to izgledalo puno, a danas mislim da bi roditelj koji je u najnormalnijem braku mogao ići kod psihologa na tjednoj bazu, u bilo koju udrugu ako je psiholog dobar i želi pomoći toj obitelji.“ (korisnik)*

*„Kada ste vidjeli da sam loše dali se mi češće termine.“ (korisnik)*

Jedna predstavnica udruga navodi da natječajni kroz koje se financira savjetovanje daju autonomiju ali ne daju „mogućnost za rast“ te su zbog toga primorani stalno reducirati korisnike.

Neki sugovornici iz udruga ističu da su njihovi korisnici (djeca bez odgovarajuće roditeljske skrbi), obzirom na svoje potrebe, u prosjeku uključeni u usluge savjetovanja dvije godine, a neki i više godina, a što odstupa i od definiranog trajanja usluge psihosocijalnog savjetovanja. Navode i fleksibilnost u odlučivanju koga sve od članova obitelji uključiti u uslugu savjetovanja (npr. upućeno je samo dijete, ali se u radu s djetetom otvori neka tema za koju je važno da se i roditelj uključi).

### *Uključenost korisnika u procesu savjetovanja*

Korisnici se najčešće uključuju u savjetodavne usluge prema uputi područnih ureda *Zavoda*. Dio od njih dolazi „dobrovoljno“, dok je drugi dio korisnika upućen u usluge u okviru mjera obiteljsko-pravne zaštite u nadležnosti *Zavoda*. Također, korisnike upućuju i stručnjaci iz drugih sustava, odgojno-obrazovnog (škole) i zdravstvenog, a dio korisnika se samoinicijativno javlja udrugama tražeći pomoć za sebe, dijete ili cijelu obitelj.

*„... nekima je i obaveza uključivanje u usluge, kroz izrečene mjere i onda bi morali ići...“ (predstavnicu područnog ureda)*

*„...kod mene dolaze većinom veća djeca i ako sad dođe roditelj tu nakon što je bio pozvan u školu, na policiju... u biti već devedeset posto roditelja shvaća da postoji nekakav problem, da se očito nešto dešava s djetetom, možda je upao u loše društvo i slično, tako da su se roditelji u principu spremni uključiti u savjetovanište, djeca uglavnom ne žele, ali u principu imaju pozitivna iskustva nakon završetka tretmana, i djeca i roditelji...“ (predstavnicu područnog ureda)*

Kada su korisnici upućeni u usluge od strane stručnjaka *Zavoda*, u nekim udrugama se traži da se oni samostalno jave u udrugu, kao prvi pokazatelj njihove motivacije za promjenom, dok u nekim udrugama stručnjaci sami kontaktiraju upućene korisnike i dogovaraju s njima prvi termin savjetovanja.

Na prvom susretu korisnici uobičajeno budu informirani o načinu rada savjetovaništa, pri čemu se naglašava povjerljivost informacija, aktivnost i osobna odgovornost za rad u cilju željene promjene, informacije koje se razmjenjuju sa stručnjacima koji su ih uputili (npr. čestina, motiviranost i slično), situacije u kojima se dobivene informacije moraju prenijeti nadležnim institucijama (na primjer *Zavodu* i policiji), postupak žalbe i drugo.

Udruge obično imaju ulazne upitnike u koje korisnici upisuju osnovne podatke o sebi i potencijalno druge podatke koje pružatelj usluge prikuplja, u skladu s *Općom uredbom o zaštiti podataka*. Jedna udruga je navela da prilikom uključivanja u usluge potpisuju s korisnicima **ugovor o savjetovanju** „...koji je dosta informativan i u kojem su navedene sve važne komponente od načela povjerljivosti, informacija koje se razmjenjuju sa stručnjacima do procedure žalbe. Dio ugovora je i individualni plan promjene koji se izrađuje zajedno s korisnikom.“ I druge udruge navode da **zajedno s korisnikom postavljaju i dogovaraju ciljeve savjetovanja, koji se bilježe**. Korisnici također navode da su sudjelovali u postavljanju ciljeva vlastitog

tretmana, da su tijekom savjetovanja mogli otvoreno reći što žele i odlučivati o temama o kojima će razgovarati, na čemu će raditi. Korisnici koji sudjeluju u grupnom radu, koji je više strukturiran (na primjer „škola za roditelje“), iako nemaju toliko izbor u odabiru tema imaju osjećaj da se mogu izraziti i otvoreno izreći svoje mišljenje.

Neki od korisnika, koji su sudjelovali u fokus grupama, navode da su imali i sami osjećaj da se mogu odlučiti hoće li se uključiti u usluge ili ne, a neki navode da nisu imali osjećaj izbora. Navedeno je povezano i s razlozima upućivanja korisnika u usluge. Ukoliko su korisnici u obiteljsko-pravnoj zaštiti *Zavoda*, u okviru mjera za zaštitu prava i dobrobiti djeteta, onda je uključivanje u usluge dio njihovog tretmana u *Zavodu*, dio mjera, i tada su ustvari u obavezi uključiti se u usluge u koje su upućeni. U nekim slučajevima (na primjer odrasla osoba žrtva nasilja) ili kada se ne poduzimaju mjere za zaštitu prava i dobrobiti djeteta, korisnicima se savjetuje uključivanje u usluge, ali nisu u obavezi uključiti se, kako kaže jedna korisnica „*da, nama je bilo preporučeno da bi bilo jako dobro za nas, ali da nismo dužni*“. Mnogi korisnici koji dolaze i po uputi *Zavoda* odnosno koji su u obavezi uključiti se u usluge, iako na početku pokazuju sumnju i moglo bi se reći otpor, na kraju često budu vrlo zadovoljni.

Iskustva uključivanja u savjetovanje korisnici opisuju na sljedeći način:

*„Prije davno su me baš poslali, ali mi je jako drago što su me poslali, jedva sam čekala da dođem na sljedeći termin. Imala sam ranije neugodna iskustva i nisam htjela ništa, ali socijalna radnica mi je par puta napomenula kako ovdje ljudi imaju dobra iskustva.“*

*„Uvijek je napetost kada dođeš prvi put, a treba i kliknuti s osobom. Ako osoba ne klikne treba ići kod drugog terapeuta. Ja sam išla tako kod drugih prije i nisu mi odgovarali, ali kad sam prvi put došla kod S....., nakon petnaest minuta sam se opustila, kao da sam došla najboljoj prijateljici.“*

*„Meni je bilo super jer sam imala oprečna razmišljanja tako da sam ostala ugodno iznenađena, očekivala sam sve najgore, a zapravo je ispalo obrnuto, pozitivno iskustvo.“*

*„Bezvoljno sam nazvao i molio Boga da nije sutra. Nisam htio ići, mislio sam kaj će mi sad na kraju braka netko pomoći. Nije mi se sviđao dolazak prvih par puta i tek nakon toga sam shvatio da mi dolazak ovdje može možda olakšati. Išao sam turistički, doslovno znatiželja, da nisam tak znatiželjan ne bi ni dolazio.“*

*„Ja sam mislila kaj sad ti razgovori, kaj to znači, to je bez veze, ali kako sam krenula vidjela sam da to puno znači i jako, jako puno pomaže: Sad mi još uvijek treba u nekim situacijama. Postala sam drugačija, bolja, samopouzdanija, ali sam još uvijek u fazi da mi treba.“*

*„Došla sam preko centra po preporuci, čisto sumnjam da bih ja kao ja potražila psihološku pomoć za sebe, za dijete vjerojatno bih, za sebe ne znam, ali mi je drago da je moja socijalna radnica to primijetila, da mi je potrebna pomoć i to je stvarno super iskustvo.“*

## Učinak usluge i izazovi u postizanju učinka

### Jednakost i dostupnost usluga korisnicima

#### Nedostatak pružatelja usluga

**Stručnjaci su usuglašeni da potrebe korisnika premašuju mogućnosti pružatelja usluga.**

*„Stvari se prelijevaju. Potrebe su jako velike s obzirom na ovo što nam se događalo u pandemijsko vrijeme. Djeca su u velikoj potrebi, a jako je teško pokriti te potrebe.“ (predstavnicu udruge)*

Premalo je pružatelja usluga gledajući zajedno sustav socijalne skrbi, zdravstveni i odgojno-obrazovni sustav. Također, pristup usluzi uvelike varira obzirom na to radi li se o urbanoj ili ruralnoj sredini. Najveća zastupljenost pružatelja je u većim gradovima. U ruralnim sredinama nedostaje pružatelja usluga, u nekima ih uopće nema. Korisnicima iz ruralnih sredina problem često predstavlja i prometna povezanost s mjestima gdje se usluge mogu dobiti. Pored vremenske zahtjevnosti, korisnicima iz manjih mjesta dodatni trošak su i troškovi putovanja.

*„Znači ovaj psihosocijalni tretman od strane suda, pa isto koliko sam shvatila iz manjih centara su rekli: gdje, gdje da šaljem čovjeka tristo kilometara dalje u savjetovanje.“ (predstavnicu područnog ureda)*

*„... imam informacije da u nekim ruralnim područjima su usluge u potpunosti nezastupljene. Negdje je i problemi udaljenost, zbog udaljenosti korisnici teško mogu koristiti uslugu... stotine kilometara mora putovati da bi se uključio negdje što je nekako nemoguće. Mislim, ako netko mora jednom tjedno ići negdje i platiti autobusnu kartu, ja mislim da ne bude išao. (predstavnicu područnog ureda)*

**U školama i vrtićima posebno u manjim sredinama nedostaju stručni suradnici, a kompletni stručni timovi su rijetkost, tako da mogućnost usluge savjetovanja nije moguća ni u tim institucijama.** Otvara se sve više **privatnih praksi, no one su financijski nedostupne velikom dijelu građana**, osobito korisnicima iz sustava socijalne skrbi koji su često niskih primanja i ne mogu si priuštiti plaćanje usluge.

*„...psiholozi u školi gotovo da ne postoje, psiholozi u vrtiću gotovo da ne postoje, oni postoje na papiru... Poznam ljude koji iz vrlo različitih razloga bi možda trebali pomoć i oni gotovo da ne mogu doći do te pomoći. Moraš napraviti neko s..... i onda možeš doći do pomoći. Puno prije vas sam htio ići psihijatru i bio sam u dvije ustanove i odustao sam jer tamo me se gleda kao luđaka i morate potpisati milion papira i onda me naruče za četiri ili pet tjedana... ako sam stvarno trknut onda me naruči sutra ponovno, a ne za četiri ili pet tjedana. Pretužno je da za djecu uopće nema psihologa i psihijataru, a događaju im se svakakve stvari u obitelji.“ (korisnik)*

*„Dijete ne može ići kod psihologice u bolnici je je prebukirana.“ (korisnik)*

**Predstavnicu škole navodi da potrebe za savjetovanjem ili psihosocijalnim savjetovanjem djece ili roditelja prelaze kapacitete škole.**

*„Vrlo često mi se čini da mi samo detektiramo neki problem, samo zagrebemo po njemu i dalje više jednostavno ne stignemo, nešto drugo se dogodi, gdje moramo preusmjeriti svoje resurse. Voljela bih da nam se tim ojača, a suradnja s udrugom, Obiteljskim centrom, Centrom za zdravlje mladih nam je jako važna, važno nam je da kada postoji obitelji u riziku da je imamo gdje uputiti.“ (predstavnicu škole)*

Navode naših sugovornika potvrđuje i istraživanje *Rehabilitacijskog centra za stres i traumu*<sup>23</sup> koje je identificiralo da usluge nisu jednako dostupne u svim područjima Hrvatske.

<sup>23</sup> <https://rctzg.hr/publikacije/>

Još jedan problem malog broja pružatelja usluge jest nemogućnost odabira ili promjene savjetovatelja, na primjer ako u mjestu postoji jedan Obiteljski centar s dva savjetovatelja s kojima korisnik ne uspijeva uspostaviti dobar odnos, ima loše iskustvo ili se na primjer poznaju privatno. Jedna od sugovornica smatra kako su upravo zakonski okviri i teško dostižni uvjeti jedan od ključnih razloga zbog kojih nema više pružatelja usluge.

### Liste čekanja

Stručnjaci uključeni u istraživanje navode da se na uključivanje u savjetodavne usluge u institucijama (obiteljski centri, bolnice, Zavod za javno zdravstvo) prilično dugo čeka, te da je često čestina savjetovanja za korisnike u potrebi nedovoljna (na primjer jednom mjesečno). Udruge kao pružatelji usluga oduvijek su pokazivale fleksibilnost u odgovaranju na potrebe korisnika te su spremni i na dodatni angažman (izvan redovnog radnog vremena) kako bi osigurali potrebne usluge za korisnike. Nažalost, unatrag više od godinu dana, i u udrugama koje djeluju dugi niz godina, počele su se stvarati liste čekanja. Tako se na uključivanje u savjetodavne usluge u udrugama čeka po nekoliko mjeseci. Kako se radi o korisnicima kojima je usluga potrebna odmah, pogotovo ako se radi o djeci i obiteljima koji su u obiteljsko-pravnoj zaštiti Hrvatskog zavoda za socijalni rad, bilo kakvo čekanje je neprimjereno i može dovesti do pogoršanja situacije djeteta i funkcioniranja obitelji. Udruge nastoje korisnike koje ne mogu odmah primiti, uputiti kod drugih pružatelja usluga, no i kod drugih pružatelja na uključivanje u usluge također se obično čeka.

*„...dosta se čeka... imali smo jednu onako prilično ozbiljnu situaciju, znači bio je deseti mjesec, a djevojčica i majka dobili su termin tek za prvi, ali dobro nekako se izdržalo... mislim ljudi se jave kad dobiju termin pa onda im uvijek naglasimo mi smo tu, zovite ako treba.“ (predstavnica područnog ureda)*

*„Do pandemije nismo imali liste čekanja, sada imamo velike. Do pandemije korisnik je bio uključen u roku od dva tjedna i to smo dugi niz godina uspijevali, sada više ne uspijevamo jer je pritisak i priljev korisnika prevelik. Savjetovalište radi od 8 ujutro do 8 navečer, čak 9 ili 10 navečer, radimo u smjenama, prilagođavamo se ljudima i njihovim obavezama.“ (predstavnica udruge)*

*„Liste čekanja za uslugu savjetovanja su duge, čak i u Zagrebu koji barem na papiru ima široku mrežu pružatelja usluga, ali često se u stvari nema gdje uputiti dijete ili roditelja. Postoji potreba upućivanja korisnika koji su u procesu sudskog postupka, bilo kao žrtve ili svjedoci, a nisu u tretmanu Zavoda.“ (predstavnica područnog ureda)*

Osim korisnika koji u savjetovališta budu upućeni od strane stručnjaka Hrvatskog zavoda za socijalni rad, dio korisnika se samoinicijativno javlja za pomoć jer su sami prepoznali svoje teškoće. Kroz sve veću medijsku pokrivenost teme mentalnog zdravlja u pandemijsko i postpandemijsko vrijeme, građani su se ohrabрили i sve su spremniji potražiti stručnu pomoć za sebe i svoju djecu (iako korisnici fokus grupa navode da i dalje postoji stigma vezana uz traženje pomoći stručnjaka koji se bave mentalnim zdravljem). Djeca također sve češće traže svoje roditelje da ih odvedu na savjetovanje jer shvaćaju da im je teško i da im je potrebna pomoć. Stručna javnost godinama govori koliko je važno skinuti stigmę s teme mentalnog zdravlja te da je tražiti pomoć znak hrabrosti, a ne slabosti, no nažalost pored povećanih potreba zbog prepoznatih teškoća te svakako važnog traženje pomoći od strane djece i odraslih u slučaju prepoznavanje teškoća, stvara se dodatan pritisak na pružatelje usluga odnosno korisnici u potrebi se javljaju, a pružatelji usluga im ne mogu osigurati pravovremeno usluge koje su im potrebne. Također, s korisnicima koji se uključe u usluge, često se radi sporijom dinamikom, zbog prevelikog pritiska i priljeva korisnika u potrebi.

*„Sada smo se našli u situaciji da građani prepoznaju da im je teško, ohrabreni su za traženje pomoći, no nažalost dolaze do zida jer tu pomoć nemaju gdje dobiti ili se nađu na višemjesečnoj listi čekanja, a za neke probleme se ne može čekati.“ (predstavnicu udruge)*

*„Mislim sve ove kampanje nakon korone i briga za mentalno zdravlje su u principu ljude dovele na mjesto gdje su puno spremniji tražiti pomoć, čak ju i platiti tako da mi nemamo mjesta za primiti ljude koji bi htjeli platiti, a kamoli da ima mjesta gdje se to osigurava u sklopu sustava. A trebao bi biti dio osiguran preko sustava.“ (predstavnicu udruge)*

**Zbog nedostataka adekvatne zdravstvene psihijatrijske skrbi, osobito za djecu, savjetovališta su dodatno opterećena. Događa se da se uključuju korisnici koji imaju više indikacija za psihijatrijsku skrb ili dublji i dugotrajniji psihoterapijski tretman, a savjetovališta u udrugama ove usluge najčešće ne pokrivaju.** Samo je jedna stručnjakinja iz udruga koja je sudjelovala u istraživanju navela da imaju suradnju s vanjskim stručnjakom psihijatrom koji je jednom tjedno dostupan za korisnike. Stručnjakinja koja radi u sustavu socijalne skrbi navodi kako se mnoga djeca šalju na savjetovanje zbog problema u ponašanju, a ubrzo se kroz proces savjetovanja otkriva kako su u pozadini depresija i/ili anksioznost te da im je potrebna i psihijatrijska zdravstvena skrb, a ne savjetovanje u sustavu socijalne skrbi.

**Jedna od predstavnica udruga navodi kako su odustali od listi čekanja.**

*„...čujemo od drugih organizacija da su liste čekanja jako duge, toliko duge da se i napuštaju kao opcija jer jednostavno nema ih više smisla praviti kad vi imate tri, četiri mjeseca da netko čeka. Više nema smisla uopće s obzirom da nemamo dovoljno sredstava da bismo zadovoljili tu uslugu, pa čak i onda kada se usluga plaća mi kapacitete te nemamo, čak i za klijente koji plaćaju, ne samo za korisnike koji koriste usluge besplatno.“ (predstavnicu udruge)*

**Druga predstavnica opisuje način na koji trenutno funkcioniraju, a vezano za prioritetne potrebe za savjetovanjem.**

*„...imamo redovito sastanke sa stručnjacima područnih ureda, na zadnjem godišnjem sastanku planiranja rada dogovorili smo da nas u slučaju hitnosti uključivanja kontaktiraju voditelji područnih ureda s kojima kontinuirano surađujemo i tada dogovaramo prioritetno uključivanje djeteta i obitelji. Inače stručnjaci područnih ureda kontinuirano upućuju korisnike u usluge, imaju povratnu informaciju koliko se čeka te o tome informiraju korisnike prilikom upućivanja, a na dvomjesečnoj bazi dobivaju povratne informacije o korisnicima koji su se uključili u usluge.“ (predstavnicu udruge)*

### Nedostatni vremenski i financijski kapaciteti pružatelja

**Na dostupnost i kvalitetu pružanja usluga uvelike utječe dominantan način projektnog financiranja. Djelatnici udruga, veliki dio radnog vremena provode u administrativnim poslovima, izradi projektnih prijedloga, prikupljanju dokumentacije i izvještavanju. Odnosi se to kako na zaposlenike koji obavljaju administrativne poslove tako i na stručnjake koji pružaju socijalne usluge. Navedeno se negativno odražava na dostupnost i kvalitetu usluga za korisnike.**

*„Moram osloboditi nekad cijeli dan. Korisnici me traže, ja kažem 'pišem izvještaj, žao mi je!'“ (predstavnicu udruge)*

**Zbog manjka kapaciteta, ponekad se ne uspijevaju pratiti pravila struke po pitanju učestalosti susreta.** Za neke problematike, potrebni su susreti na tjednoj bazi, no zbog drugih projekata, radionica i aktivnosti, ne uspiju se organizirati susreti u optimalnom razmaku. Jedna od sudionica istraživanja navodi da se

povremeni susreti s roditeljima djece koja su uključena u savjetovanje u zadnje vrijeme odvijaju telefonski te se i na taj način doskače nedostatku vremena.

**Pružatelji usluga dovode se u etičke dileme kada projekti završavaju i korisnicima trebaju poručiti da podrške za njih više nema.** Savjetovatelji osjećaju da to nije u skladu s etičkim standardima struke te **najčešće procese završavaju volonterski.** Nekim stručnjacima je teško odbiti nove korisnike, iako nemaju kapaciteta, a nemaju ih ni kome dalje uputiti. Osjećaju profesionalnu odgovornost što onda često dovodi do osjećaja bespomoćnosti, frustracije te izgaranja.

Smjena lokalne vlasti ponekad u udrugama znači ukidanje mogućnosti korištenja gradskog prostora ili smanjenje/ukidanje financiranja, te posljedično ograničavanje dostupnosti za korisnike.

### Dostupnost usluga kroz online alate i dostupnost indirektnim korisnicima

**Korištenje online alata, savjetovanje putem različitih aplikacija** (Zoom, Microsoft teams i drugi) kao i telefonsko savjetovanje koje se primjenjivalo za vrijeme pandemije, **nastavilo se u većoj mjeri koristiti i nakon pandemije, posebno u slučajevima veće udaljenosti korisnika od mjesta pružanja usluga ili teškoća oko organizacije prijevoza i usklađivanja privatnih i poslovnih obaveza.** Na taj način je usluga postala dostupnija većem broju korisnika, no ne i onima koji nemaju tehničke uvjete ili su slabije digitalno pismeni.

**Kroz određene aktivnosti udruge su dostupne i većem broju indirektnih korisnika,** na primjer kroz javne kampanje, zagovaranje, podizanje svijesti i informiranje građana, psihoedukativne materijale na društvenim mrežama i slično.

### Fluktuacija i iscrpljenost zaposlenika

Sve gore navedeno (administrativna opterećenja, nedostatna stručna usavršavanja, smanjen broj supervizija, neizvjesnost u nastavku financiranja/rada) nerijetko dovodi i do **visoke fluktuacije zaposlenika u udrugama.** Cirkulacija zaposlenika još je snažnije izražena ako se radi o zapošljavanju vezanom za provedbu projekta te zbog sporosti u objavi rezultata natječaja, nerijetko **osobe ne mogu čekati ili organizacije ne mogu financirati plaću osobe do potpisivanja ugovora iz drugih sredstava (nenamjenskih).** **Iscrpljivanje zaposlenika i rad van kapaciteta svakodnevnica je organizacija civilnoga društva, onih koji prvi u skladu sa stvarnim potrebama odgovaraju na zahtjeve svoje lokalne zajednice.** Jedna od sudionica intervjua koja niz godina radi u organizaciji civilnoga društva gore navedeno opisuje na sljedeći način: „*Istrenirani smo da živimo u neizvjesnosti, više ni ne osjećam anksioznost hoće li bit neki natječaj, hoćemo li nastaviti radit s ljudima, ma već ćemo se nekako snaći, donatori su nas doslovno istrenirali na neizvjesnost.*“ (predstavica udruge)

## Utjecaj savjetovanja na djecu i članove njihovih obitelji

### Korisnici navode da im je savjetovanje pomoglo na sljedeće načine:

*„Mene je jako natjeralo na razmišljanje, u biti preispitivanje. Što se tiče djeteta ja taj dio ne bih mogla sama odraditi. Na njemu se strašno vidjela promjena i dan danas se vidi. Vidim da su neke stvari naučene, ali ih se drži. Na primjer, ako je neka konfliktna situacija naučio se ispričati. Ja sam naučila da otvoreno kažem što mi smeta, da moram razmisliti. Jako sam zadovoljna. Trebalo nam je da nas netko posloži.“*

*„Je, super mi je pomogla. Mislim ja sam išla nekako nesvjesno u sve to i zapravo sam skužila nakon sve te terapije, tek tada, da nisam bila dobro i tek tada sam postala dobro, tek sam onda shvatila i drago mi je da sam imala terapeutkinju koju sam imala i što je ona toliko doprijela do mene da shvatim da nisam dobro. Zapravo nakon svega toga sam se totalno promijenila. Imam još što za raditi dalje, ali sam puno bolje.“*

*„Imala sam u tijeku rastavu, ne mogu se sjetiti kako sam došla u udrugu jer sam u tom periodu bila cijela zbrkana, nisam bila sva svoja. Već prvi termin koji sam dobila u udruzi napravio je veliki pomak kod mene. Iskreno rečeno da nije bilo te udruge i savjetovanja ne znam kako bih nastavila dalje, oni su me baš spasili, gospođa koja je radila sa mnom.“*

*„Prvenstveno mislim na komunikaciju, danas malo bolje komuniciram (s djecom, bivšom suprugom), znam da neku stvar mogu drugačije reći. I pomoglo mi je u nekim mojim intenzivnim reakcijama, smanjile su se.“*

### Osobine savjetovatelja koje korisnici smatraju važnima su:

*„Ako naletiš na osobu koja ti pomaže, koja ti pokaže koliko možeš, koliko si sposoban, koji ti daju vjetar u leđa, osjetiš snagu.“*

*„...da su ljudi dobronamjerni i pristupaju ti nekako kao čovjeku. U nekim drugim ustanovama gdje sam bila nekako kao da su oni strogi policajci, a ostali okrivljenici. Važno mi je da osoba ne bude arogantna i puna sebe, to me odbija u startu. ... Imala sam tu neku rupicu na teniscama i žena me pogledala i kolutala očima. Ja sam se tako jadno osjećala.“*

*„kod mene je to više da osoba kod koje dođem bude blaga i susretljiva, da ima blag pristup i razumijevanje, neosuđujući, a ne odmah na moju prvu, nebitno jesam ja nešto pogrešno rekla ili pogrešno tumačim, da me zamlati, pobije. Važno mi je da mi da priliku da se izjasnim pa makar to bilo i pogrešno. Da ne bude preoštra sa mnom, bar je to meni smetalo kod prijašnjih, nisu mi nikada dali završiti misao do kraja ili priču koju imam da ispričam do kraja, oni bi odmah donijeli svoj zaključak i dali mi savjete što ja trebam napraviti iako se ja s tim savjetima nisam slagala, ali oni meni kažu to je tvoj put.“*

*„Savjetovateljica me slušala i slušala. I ono što je bilo jako super je da nakon toga slušanja, kada je predložila da nešto napravim, i te neke, za nas teške stvari, kad napravimo onda shvatimo koliko je to dobro i koliko nam je pomoglo. To su zapravo jednostavne stvari, al u tom trenutku su teške i tek tada shvatiš zašto, i tek kad napraviš shvatiš koliko pomaže. Savjetovateljica me usmjeravala, a da li ću nešto prihvatiti ili ne to je ovisilo o meni.“*

*„Savjetovateljica mi nikada nije rekla to ne smiješ napraviti ili to nisi dobro napravio, ili ja bih na tvom mjestu to i to napravio. Potaknula me da vidim situacije iz druge perspektive, nije mi rekla savjet „kupi to sutra“ već razmisli, imaš li neku drugu opciju. Postavila bi mi pitanje – jeste li svjesni to i to ili kako to i to ta osoba čuje, kako se osjeća ako biste to napravili. S time sam i ja promijenio neki svoj način komunikacije, ostane nešto u ušima.“*



## KLJUČNI IZAZOVI U PRUŽANJU SAVJETODAVNIH USLUGA DJECI I OBITELJI

Analiza je pokazala sljedeće izazove u pružanju savjetodavnih usluga djeci i obiteljima u nepovoljnim okolnostima:

- Iako je **zakonodavac delegirao udrugama dio odgovornosti za pružanje socijalnih usluga, udruge uz postojeće mehanizme financiranja teško osiguravaju dostupnost socijalnih usluga djeci u nepovoljnim okolnostima i članovima njihovih obitelji. Pružatelja savjetodavnih usluga je premalo, posebno ih nedostaje u ruralnim sredinama, a u sredinama u kojima su prisutni, djeca u nepovoljnim okolnostima i njihovi roditelji moraju čekaju na uključivanje u usluge savjetodavne podrške i do nekoliko mjeseci.**
- **Dominantan način financiranja usluga koje udruge pružaju korisnicima je kroz projekte i programe koje prijavljuju na javne natječaje. Sredstava koja udruge osiguravaju kroz donacije ili samofinancirajuće aktivnosti zanemariva su i ne jamče održivost organizacija i njenih aktivnosti. Stručnjacima u udrugama nedostaje vremenskih kapaciteta koje bi posvetili pribavljanju sredstava kroz donacije građana i poslovnog sektora ili samofinancirajuće aktivnosti.**
- **Najznačajniji problem projektnog financiranja je nedostatak kontinuiteta.** Postoji nedosljednost u otvaranju natječaja u skladu s indikativnim kalendarima raspisivanja natječaja, a sredstva koja se na taj način osiguravaju odobravaju se najčešće u puno manjim iznosima nego što je to potrebno za kvalitetno provođenje programa odnosno pokrivanja potreba korisnika. Dodatno, **kroz mnoge natječaje ograničava se iznos sredstava koji može biti usmjeren na ljudske resursa, a oni su temelj pružanja savjetodavnih usluga.**
- Nadalje, problem predstavlja **sporost procesa procjene projektnih prijava i donošenja odluke o iznosu financiranja kao i transparentnost procjene kvalitete projektnih prijedloga.** Tako se događa da organizacija koja se brojem bodova nalazi visoko na rang listi projekata predloženih za financiranje dobije manje sredstava od organizacije koja se nalazi niže na bodovnoj listi. **Iako je Uredbom o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge (NN 26/15, 37/21), kao i u tekstovima javnih poziva navedeno da će udruge čiji programi ili projekti neće biti predloženi za financiranje dobiti detaljna obrazloženja o razlozima nefinanciranja, uz navođenje ostvarenog broja bodova po pojedinim kategorijama ocjenjivanja i obrazloženja iz opisnog dijela ocjene, niti jedna udruga nema iskustvo s takvom vrstom povratne informacije.** Dodatno, čak i u slučaju predaje prigovora u definiranom roku, nedostaje ikakva povratna informacija o statusu predanog prigovora.
- Za uspješno pružanje socijalnih usluga nije ključan samo kontinuitet u njejoj provedbi već i **kvaliteta dostupne usluge.** Navedeno organizacije jamče prije svega **zapošljavanjem i angažmanom stručnjaka mentalnog zdravlja (psihologa, socijalnih pedagoga, socijalnih radnika) koji se kontinuirano usavršavaju te su pod supervizijskom podrškom.** Mnogi od stručnjaka ujedno su i psihoterapeuti, imaju završene edukacije ili su u edukaciji za neke od psihoterapijskih pravaca, a što gotovo u pravilu financiraju sami. No **razumijevanje za stručna usavršavanja i osiguravanje dostatnih sredstava za supervizije nije uvelike zastupljeno među donatorima što je jasno vidljivo iz ograničenja postotka proračuna koji smije biti usmjeren na navedene aktivnosti (npr. 2% od ukupnog proračuna za jačanje stručnog kapaciteta pružatelja).** Rijetki su natječaji koji investiraju u organizacijski razvoj i jačanje kapaciteta pružatelja usluge te do navedenih sredstava nije jednostavno doći.

- Kako bi osigurale odgovarajuću dostupnost i podršku djeci i članovima njihovih obitelji, kroz pružanje socijalnih usluga, **udruge osiguravanju financijska sredstva kroz mnogobrojne projekte i programe što dovodi do velikog administrativnog opterećenja ne samo administrativnog osoblja u udrugama već i stručnjaka koji pružaju socijalne usluge.**
- **Uvjeti koji se zahtijevaju novim *Pravilnikom o mjerilima pružanja socijalnih usluga (NN 18/22, 46/22)* nisu prilagođeni uvjetima rada udruga koje pružaju socijalne usluge savjetodavne podrške.** To se prvenstveno odnosi na **zahtjev da pružatelj usluga mora djelovati u prostoru poslovne namjene.**
- **Intervali cijena socijalnih usluga, između ostaloga i usluga savjetovanja i psihosocijalnog savjetovanja određeni *Pravilnikom o metodologiji za utvrđivanje cijena socijalnih usluga (NN 120/2023)* koje se pružaju u mreži socijalnih usluga nisu u skladu s realnim cijenama rada odnosno troškova koje pružatelji usluga imaju u pružanje neophodnih usluga korisnicima - djeci u nepovoljnom položaju i njihovim obiteljima. Intervali cijena su preniske.**
- ***Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 18/22, 46/22 i 119/22)* nije prilagođen djelovanju udruga.** U cilju prilagodbe standarda načinu rada udruga, **udruge** okupljene u neformalnu *Mrežu psihosocijalnih savjetovališta za korisnike u riziku*, od koji su mnoge od njih sudjelovale i u ovom istraživanju i članice su *Mreže za zaštitu prava djece*, **razvile su i prilagodile standarde kvalitete poslovanju udruga te ih kao takve primjenjuju u svom radu.**
- **Suradnja države i udruga na praktičnoj razini očituje se najčešće kroz suradnju stručnjaka udruga sa stručnjacima područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Općenito gledano, suradnja na operativnoj razini je kvalitetna** te vodstvo i stručnjaci područnih ureda u najvećem broju slučajeva prepoznaju i cijene doprinos udruga u zadovoljavanju potreba korisnika odnosno pružanja savjetodavnih usluga. **Mnoge udruge i područni uredi imaju dugogodišnju vrlo kvalitetnu suradnju i partnerski odnos.** Kao prostor za unaprjeđenje suradnje sudionici istraživanja prepoznaju mogućnost (za one koji nemaju razvijen takav oblik suradnje) **strukturiranje suradnje kroz izrade internih protokola o suradnji u kojima bi se jasno definirale odgovornosti i ovlasti sudionika.**

## PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE PRUŽANJA SAVJETODAVNIH USLUGA DJECI I OBITELJI

**Zakonodavac, koji je delegirao dio odgovornosti za pružanje savjetodavnih usluga udrugama, trebao bi povećati financijska ulaganja u pružanje savjetodavnih usluga djeci u nepovoljnim okolnostima i članovima njihovih obitelji te osigurati održiv model financiranja savjetodavnih usluga koje pružaju udruge.**

**Kako bi djeca u ranjivim okolnostima i članovi njihovih obitelji dobili pravovremenu, kvalitetnu i besplatnu podršku kroz savjetodavne usluge koje pružaju udruge, u suradnji s državom, donositelji odluka, nadležna tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave trebale bi:**

- **Osigurati strukturirani dijalog** predstavnika nadležnih ministarstava, Središnjeg državnog ureda za demografiju i mlade, udruga, korisnika i drugih javnih institucija i dionika **u cilju određivanja i primjene održivog modela financiranja savjetodavnih usluga** za djecu i obitelji koje pružaju udruge.
- **Nadležna tijela državne/lokalne uprave i institucije** (Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Ministarstvo zdravstva, Središnji državni ured za demografiju i mlade, jedinice lokalne i područne/regionalne samouprave) trebale bi **raspisivati javne natječaje sukladno javno objavljenim planovima te provoditi postupke provedbe natječaja sukladno planiranim rokovima**, navedenima u *Uredbi o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge* te uputama za prijavitelje.
- U javnim pozivima usmjerenima pružanju savjetodavnih usluga **ne bi se smjelo ograničavati postotke sredstava koji mogu biti usmjereni na ljudske resurse** (propisivanjem maksimalnog postotka iznosa financiranja), **jer su oni temelj pružanja savjetodavnih usluga.**
- Nadležna tijela državne/lokalne uprave i institucije koje raspisuju natječaje **trebale bi omogućiti da određeni dio sredstava bude usmjeren na jačanje profesionalnih kapaciteta pružatelja usluga.** U skladu je to i sa *Zakonom o socijalnoj skrbi* prema kojem je jedinica područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb koji je donio rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga dužan najmanje jednom godišnje organizirati edukacije stručnih radnika pružatelja usluga.
- Potrebno je **unaprijediti transparentnost procjene projektnih/programskih prijava i rezultata javnih natječaja.** Nadležna tijela državne/lokalne uprave i institucije, a sukladno *Uredbi o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge* i uputama za prijavitelje, trebale bi:
  - objavljivati privremene liste poziva s točnim brojem bodova svake prijave,
  - **dostavljati prijaviteljima detaljna obrazloženja ocjena njihovih prijava,**
  - **dostavljati povratne informacija odnosno odgovore na upućene žalbe/prigovore prijavitelja.**

Pored transparentnosti, detaljna obrazloženja ocjena projektnih/programskih prijava, prijaviteljima mogu služiti i kao smjernica u izradi i prijavama kvalitetnijih projekata/programa, a što bi pozitivno doprinosilo i ciljevima, mjerama i aktivnostima strateških dokumenata u području pružanja usluga savjetovanja odnosno zadovoljavanja potreba korisnika.

- **Zakonodavac bi trebao uvažiti uvjete u kojima udruge posluju te prilagoditi zahtjeve koji se traže *Pravilnikom o mjerilima pružanja socijalnih usluga* u smislu priznavanja djelovanja udruga koje obavljaju socijalnu djelatnost u prostorima koji nisu nužno poslovne namjene.**
- Nadležno ministarstvo trebalo bi **prilagoditi cijene socijalnih usluga tržišnim uvjetima odnosno realnim troškovima pružanja usluga savjetovanja i psihosocijalnog savjetovanja.** Također, trebalo bi

**pružiti informacije stručnoj javnosti/pružateljima usluga kada će se pristupiti objavi javnih poziva za sklapanje ugovora** o pružanju socijalnih usluga u mreži socijalnih usluga.

- Nadležno ministarstvo trebalo bi **uvažiti način rada i djelovanja udruga te sukladno tome pristupiti prilagodbi *Pravilnika o standardima kvalitete socijalnih usluga***, u suradnji s predstavnicima udruga koje pružaju socijalne usluge.
- Suradnja sustava socijalne skrbi s udrugama u osiguravanju i pružanju usluga korisnicima definirana je strateškim i zakonodavnim okvirom stoga bi nadležno ministarstvo trebalo **poticati formaliziranu suradnju s udrugama i na operativnoj razini** (područni uredi HZSR-a), na primjer, kroz izradu internih sporazuma o suradnji i određivanje kontakt osobe za suradnju s udrugama.

## ZAKLJUČAK

Pravovremene, kvalitetne i besplatne savjetodavne usluge važan su oblik podrške najranjivijoj djeci, njihovim roditeljima i cijeloj obitelji. Udruge, kao pružatelji usluga kojima je država delegirala dio svojih odgovornosti, ne uspijevaju zadovoljiti potrebe djece i obitelji u nepovoljnom položaju. Pružatelja savjetodavnih usluga je premalo, a posebno ih nedostaje u ruralnim sredinama. U sredinama u kojima su prisutni, djeca u nepovoljnim okolnostima i njihovi roditelji moraju čekati na uključivanje u usluge savjetodavne podrške i do nekoliko mjeseci.

Donositelji odluka, nadležna tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave trebale bi povećati financijska ulaganja u pružanje savjetodavnih usluga te osigurati i primijeniti održiv model financiranja savjetodavnih usluga koje pružaju udruge, u cilju osiguravanja jednakih mogućnosti za svu djecu, osiguravanja kvalitete njihova života, njihovog sigurnog rasta i razvoja.

Pronalaženje i provedba održivog modela financiranja savjetodavnih usluga koje pružaju udruge, zahtijeva određeno vrijeme i strukturirani dijalog svih dionika, no mnoge od navedenih preporuka moguće je implementirati bez znatnijih financijskih ulaganja (na primjer preporuke vezane uz programiranje natječaja i primjenu svih elemenata definiranih procedura provedbe javnih natječaja).

Izuzetno je važno djelovati odmah, jer su podaci o mentalnom zdravlju djece, nasilju, djeci s problemima u ponašanju, mogućnostima podrške djeci s teškoćama, broju djece s iskustvom te u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti alarmantni.

## PRILOZI

### Prilog 1. Pitanja za fokus grupe s korisnicima

#### Pitanja za fokus grupu s djecom

1. Kad ste počeli tu dolaziti? Nalazite li sa savjetovateljem jedan na jedan ili dolazite na grupu?
2. Kako to da ste počeli dolaziti na savjetovanje/grupu? Jeste li mogli sami odlučiti da dolazite ili su vam odrasli rekli da morate ići? Koji odrasli? Kako su vam to objasnili?
3. Jeste li mogli sami reći da želite ili ne želite ići na savjetovanje/grupu?
4. Kako bi opisali što je to savjetovanje i čemu služi? *Kako bi to objasnili svom prijatelju/prijatelju*
5. Zna li (jeste li znali) koliko dugo će trajati savjetovanje/grupa? Je li to dovoljno/previše/taman? Koliko često dolazite? Je li to dovoljno/previše/taman?
6. Idu li i drugi članovi obitelji na neko savjetovanje ili grupni rad? (roditelji, braća, sestre)?
7. Kako vam je bilo kad ste došli prvi put? Što vam je rekao savjetovatelj, a što roditelji? Je li vam bilo jasno što ćete raditi na savjetovanju/grupi? Je li vam bilo potrebno da vam još nešto kažu/objasne? *Što? Što bi voljeli da ste znali kad ste prvi put došli? Ili prije dolaska?*
8. Kakvi su vam savjetovatelji/voditelji?
9. Jeste li zadovoljni s aktivnostima i temama o kojima pričate? Možete li slobodno predložiti neku svoju temu? Možete li slobodno reći svoje mišljenje?
10. Kako vam je (bilo) na savjetovanju/grupi? Što vam je bilo dobro? Što vam je pomoglo? Na koji način? Jesu li sada neki problemi manji? *(s roditeljima, braćom, u školi, s prijateljima...)*
11. Ima li nešto da vam se nije sviđalo? Što bi drugačije?
12. Ima li nešto što bi još željeli dodati?

#### Pitanja za fokus grupu s roditeljima

1. Molim predstavite se te nam recite gdje, kada i koju uslugu savjetovanja ste koristili.
2. Kako ste saznali za postojanje usluge savjetovanja? Je li vas netko uputio ili ste sami potražili pomoć? *Imate li osjećaj da ste mogli/jeste li mogli sudjelovati u "odlukama" hoćete li se vi ili članovi vaše obitelji uključiti u savjetovanje (djeca)?* Ako ste samostalno došli, što je bilo ključno da se odlučite za traženja usluge savjetovanja? Kako ste došli do informacija o dostupnim savjetovalištim? Ako ste upućeni u uslugu savjetovanja (niste željeli doći) je li vam netko objasnio zbog čega biste ju trebali koristiti? Je li vam netko objasnio koja je svrha savjetovanja?
3. Koliko dugo ste čekali na uključivanje u uslugu savjetovanja?
4. Jeste li upoznati s time koliki broj susreta/trajanje savjetovanja imate na raspolaganju? Je li to dovoljno?
5. Koliko često koristite uslugu savjetovanja? Jeste li zadovoljni čestinom korištenja usluge?
6. Je li u neki oblik savjetovanja uključen još netko iz vaše obitelji/okruženja? Na koji način?
7. Kako vam je bilo kad ste prvi put došli?
8. Jeste li imali osjećaj da možete "odlučivati" tijekom procesa savjetovanja (npr. u određivanju ciljeva savjetovanja)?
9. Koje osobine i znanja savjetovatelja su vam važne? *(Koje karakteristike odnosa sa savjetovateljem su bitne?)*
10. Imate li dojam da ste ostvarili ciljeve savjetovanja? Je li vam usluga pomogla i na koji način? Što vam je bilo posebno dobro u usluzi?
11. Što vam se nije sviđalo, odnosno što biste naveli kao nedostatak savjetovanja?
12. Što mislite da bi bilo dobro da je drugačije? Koji su Vaši prijedlozi za unaprjeđenje usluge/za bolju uslugu?
13. Ima li nešto što biste još željeli dodati?

## Prilog 2. Online upitnik za stručnjake

1. S obzirom na vaše iskustvo i djelokrug rada, koje biste **potrebe za javnim uslugama** istakli kao posebno značajne, a nedostavno odgovorene za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, s problemima u ponašanju, žrtve nasilja, s invaliditetom, teškoćama, u osjetljivim obiteljskim situacijama, u/u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti i članova njihovih obitelji? *(U odgovoru se možete usmjeriti na jednu ili više navedenih skupina, po vašem izboru.*
2. Kakve **sve usluge i oblike podrške** vaša organizacija pruža za djecu koja pripadaju nekim od, u prethodnom pitanju navedenim, ranjivim skupinama?
3. Kakvo je vaše **iskustvo suradnje** s državom i tijelima javne vlasti (npr. područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad) u pružanju savjetodavnih usluga kao i drugih oblika potpore djeci iz ranjivih skupina?
4. U organizaciji suradnje s tijelima javne vlasti koristite li neke **alate** kojima osiguravate bolju **koordinaciju rada, razmjenu informacija i usmjeravanje djelovanja** u pružanju usluga za djecu iz ranjivih društvenih skupina (npr. partnerski ugovori, protokoli, rješenja, uputnice, upitnici, izvještaji)? Ukoliko imate mogućnosti, kratko prikažite sadržaj alata (opcija je i prilaganje primjerka).
5. Na kraju, koji bi po vama bili važni **koraci za unapređenje praksi i alata** suradnje države i udruga u pružanju usluga za djecu i obitelji u riziku?

## Prilog 3. Monitoring plan

**Djelokrug politike koja se analizira i prati:** implementacija savjetodavne podrške djeci i obiteljima u riziku, s naglaskom na pružanje savjetodavnih usluga djeci iz ranjivih skupina koje se pružaju u suradnji između države i udruga. Ranjive skupine uključuju djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, s problemima u ponašanju, žrtve nasilja, s invaliditetom, teškoćama, u osjetljivim obiteljskim situacijama, u/u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti i članove njihovih obitelji.

**Cilj analize i praćenja:** opis i vrednovanje pružanja savjetodavnih usluga djeci i obiteljima u riziku s ciljem razvoja preporuka za unapređenje okvira i alata za pružanje ovih usluga u suradnji između države i udruga.

U žarištu analize i praćenja su **tri dimenzije pružanja savjetodavnih usluga** za djecu i obitelji u riziku:

- Zakonodavni i financijski okvir pružanja savjetodavnih usluga za obitelji u riziku
- Prakse i alate suradnje države i udruga u pružanju ovih usluga
- Prakse direktnog rada stručnjaka/inja koji djeci i obiteljima u riziku pružaju savjetodavne usluge

**Elementi monitoring okvira (prikazani u tablici u nastavku)**

1. Dimenzije koje se prate
2. Pokazatelji
3. Izvori podataka (primarni i sekundarni)
4. Metode prikupljanja i analize podataka

ELEMENTI	POKAZATELJI	IZVORI	METODE
DIZAJN USLUGE	Sadržaj savjetodavnih usluga za djecu i obitelji u riziku – prema zakonodavnom okviru i praksi	Zakoni, pravilnici i strategija socijalne politike, postojeće analize, nositelji politike, stručnjaci iz tijela javne vlasti i udruga koje pružaju usluge, korisnici usluga, istraživači.	Intervjui sa stručnjacima, Upitnik za stručnjake, Fokus grupe s korisnicima, Analiza dokumenata (tematska analiza)
AKTERI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogući pružatelji savjetodavne podrške</li> <li>- Zastupljenost pružatelja u različitim dijelovima Hrvatske</li> </ul>	Zakoni, pravilnici i strategije socijalne politike, statistička izvješća, nositelji politike, stručnjaci iz tijela javne vlasti i udruga koje pružaju uslugu, istraživači.	Intervjui sa stručnjacima, Upitnik za stručnjake, Analiza dokumenata (tematska analiza)
OKVIR ZA FINANCIRANJE USLUGE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogući izvori financiranja za pružatelje usluga</li> <li>- Financiranje kroz programske natječaje</li> <li>- Procedure odobranja, provedbe i izvještavanju o dobivenim projektima</li> <li>- Uloga područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni u prijavama udruga na natječaje i u izvještavanju o provedbi</li> </ul>	Dokumentacija natječaja, postojeće analize, nositelji politike, stručnjaci iz tijela javne vlasti i udruga koje organiziraju i pružaju uslugu, istraživači.	Intervjui sa stručnjacima, Upitnik za stručnjake, Analiza dokumenata (tematska analiza)
KONTROLA KVALITETE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stručni i drugi uvjeti potrebni da udruga ispune kako bi mogle pružati uslugu</li> <li>- Postupak licenciranja i mehanizmi kontrole kvalitete nakon licenciranja</li> </ul>	Dokumentacija programskih natječaja, postojeće analize, pravilnici i operativna dokumentacija, nositelji politike, stručnjaci iz tijela javne vlasti i udruga koje organiziraju i pružaju uslugu, istraživači.	Intervjui sa stručnjacima, Upitnik za stručnjake, Analiza dokumenata (tematska analiza)
SURADNJA DRŽAVE I UDRUGA U PRUŽANJU USLUGA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivnosti u kojima se očituje suradnja između područnih ureda Hrvatskog zavoda socijalni rad i udruga koje pružaju savjetodavne usluge</li> <li>- Ključni akteri u područnim uredima i udrugama za uspostavu i održanje suradnje</li> <li>- Alati koji se koriste za organizaciju pružanja usluga i koordinaciju suradnje između područnih ureda i udruga (npr. partnerski ugovori, protokoli, rješenja, uputnice, upitnici, izvještaji)</li> </ul>	Operativni dokumenti (pravilnici, protokoli, rješenja), izvješća o provedbi usluge, postojeće analize, nositelji politike, stručnjaci iz tijela javne vlasti i udruga koje organiziraju i pružaju uslugu, korisnici, istraživači.	Intervjui sa stručnjacima, Upitnik za stručnjake, Analiza dokumenata (tematska analiza)



	- Akteri s kojima koordinatori i stručnjaci Zavoda/udruge surađuju u samom pružanju usluge		
IMPLEMENTACIJSKA PRAKSA	<p>Ključne karakteristike prakse rada stručnjaka koji obiteljima u riziku pružaju savjetodavne usluge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uključenje korisnika uslugu</li> <li>- Oblikovanje dinamike i sadržaja usluge</li> <li>- Karakteristike neposrednog kontakta korisnika i voditelja savjetovanja</li> <li>- Aktivnosti i teme obuhvaćene savjetodavnim radom</li> </ul>	Operativni dokumenti (pravilnici, protokoli, rješenja), izvješća o provedbi usluge, postojeće analize, nositelji politike, stručnjaci iz tijela javne vlasti i udruga koje organiziraju i pružaju uslugu, korisnici, istraživači.	Intervjui sa stručnjacima, Upitnik za stručnjake, Fokus grupe s korisnicima, Analiza dokumenata (tematska analiza)
MENADŽMENT STRUČNJAKA KOJI PRUŽAJU SAVJETODAVNE USLUGE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oblici angažmana stručnjaka koji pružaju uslugu (npr. vanjski suradnici, volonteri,..)</li> <li>- Razina autonomije stručnjaka u osmišljavanju dinamike, sadržaja i metoda rada s korisnicima</li> <li>- Nužni stručni uvjeti za rad stručnjaka</li> <li>-Prilike za dodatna usavršavanja ili specijalizacije stručnjaka</li> <li>- Tipovi aktera s kojima surađuju stručnjaci dok rade s pojedinačnim korisnicima</li> </ul>	Operativni dokumenti (pravilnici, protokoli, rješenja), izvješća o provedbi usluge, postojeće analize, nositelji politike, stručnjaci iz tijela javne vlasti i udruga koje organiziraju i pružaju uslugu, korisnici, istraživači.	Intervjui sa stručnjacima, Upitnik za stručnjake, Fokus grupe s korisnicima, Analiza dokumenata (tematska analiza)
UKLJUČENOST KORISNIKA U PRUŽANJU USLUGE	<p>Načini na koje korisnici (djeca i obitelji u riziku) sudjeluju u konkretnom pružanju usluge:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- odluke o ciljevima i sadržaju</li> <li>- odluke o dinamici</li> <li>- odluke o metodama savjetodavnog rada</li> </ul>	Stručnjaci iz tijela javne vlasti i udruga koje organiziraju i pružaju uslugu, korisnici usluga, istraživači.	Intervjui sa stručnjacima, Upitnik za stručnjake, Fokus grupe s korisnicima, Analiza dokumenata (tematska analiza)
UČINAK USLUGE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ostvarenost ciljeva savjetovanja - Utjecaj savjetovanja na korisnike i članove njihove obitelji, prijatelje, kolege</li> <li>- Doprinos usluge kvaliteti života korisnika</li> <li>- Izazovi u postizanju učinka</li> <li>- Učinak načina organizacije i pružanja usluge na stručnjake uključene u njeno pružanje</li> <li>- Učinak načina organizacije i pružanja usluge na udrugu</li> </ul>	Stručnjaci iz tijela javne vlasti i udruga koje organiziraju i pružaju uslugu, korisnici usluga, istraživači.	Intervjui sa stručnjacima, Upitnik za stručnjake, Fokus grupe s korisnicima, Analiza dokumenata (tematska analiza)

## Prilog 4. Protokol za intervjuje sa stručnjacima

1. Na koji ste način osobno uključeni u organizaciju ili pružanje savjetodavnih usluga za obitelji u riziku? Za koje oblike savjetodavnog rada s djecom i obiteljima u riziku se veže Vaš rad, odnosno rad Vaše organizacije (udruga). Npr. individualno, grupno, obiteljsko savjetovanje, radionice za djecu, radionice za roditelje, pomoć u učenju, poludnevni boravak. *Napomena: uključenost u pružanje usluge se odnosi i na poslove koordinacije i menadžmenta same usluge (npr. ravnatelji u centrima ili koordinatori udruge) kao i na poslove direktnog rada s korisnicima.*
2. Kako biste Vi opisali sadržaj savjetodavnih usluga za djecu i obitelji u riziku? Na koji način ove usluge određuje hrvatski zakonodavni okvir?
3. Tko su, prema vašem iskustvu, mogući pružatelji ovih usluga? Jesu li, po Vama, pružatelji ujednačeno zastupljeni u različitim dijelovima Hrvatske?
4. Na koje se načine, prema vašem iskustvu, osigurava financiranje usluga? Što su sve mogući izvori financiranja za pružatelje usluga? Kako ocjenjujete okvir kroz koji se usluga financira?
5. U slučajevima u kojima se usluga financira kroz programske natječaje, koliku autonomiju imaju udruge (i drugi pružatelji) u dizajnu aktivnosti, a koliku u njihovoj provedbi nakon odobrenja financijske potpore? Općenito gledajući, kako u praksi izgledaju procesi odobravanja, provedbe i izvještavanja o dobivenim projektima? Koja je uloga samih područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad i njihovih djelatnika u prijavama udruga na natječaje za financiranje usluga? Imaju li ulogu u izvještavanju o provedbi odobrenih projekata?
6. Kakvi su, po Vama, stručni i drugi uvjeti potrebni da udruge ispune kako bi mogle pružati uslugu? Kako izgleda sam proces licenciranja, na koji se način nakon licenciranja kontrolira kvaliteta?
7. Prema Vašem iskustvu, na koji se način odvija suradnja između podružnica centara za socijalnu skrb i udruga koje pružaju savjetodavne usluge? U kojim se sve aktivnostima suradnja očituje? Koji su akteri u centrima i udrugama ključni za uspostavu i održanje suradnje (npr. ravnatelji, koordinatori, socijalni radnici...)?
8. Koji se, prema Vašem iskustvu, alati koriste za organizaciju pružanja usluga i koordinaciju suradnje između centara i udruga? (Npr. partnerski ugovori, protokoli, rješenja, uputnice, upitnici, izvještaji). Opišite ili ilustrirajte ukratko alate koje Vi koristite.
9. S kim sve koordinatori i stručnjaci centara/udruge koji pružaju savjetodavnu uslugu surađuju u samom pružanju usluge? (Npr. ravnateljima škola, učiteljima, doktorima primarne zdravstvene zaštite).
10. Koje su, po vama, ključne karakteristike same prakse rada stručnjaka koji obiteljima u riziku pružaju savjetodavne usluge?
11. Kako, po Vama, u praksi izgleda koordinacija rada stručnjaka i stručnjakinja koji pružaju savjetodavne usluge. *Napomena: U nastavku su mogući elementi odgovora. Ako se ne obuhvate, možete postaviti kao potpitanje.*
  - a. Jesu li stručnjaci zaposleni u udrugama ili angažirani u nekom drugom obliku (vanjski suradnici, volonteri,...)?
  - b. Koliko slobode stručnjaci imaju u osmišljavanju dinamike, sadržaja i metoda rada s korisnicima?

c. Koje su nužni stručni uvjeti za rad stručnjaka, a koliko su se potiču dodatna usavršavanja ili specijalizacije stručnjaka?

d. S kojim sve tipovima aktera surađuju stručnjaci dok rade s pojedinačnim korisnicima?

12. Koja je uloga samih korisnika, djece i obitelji u riziku, u konkretnom pružanju savjetodavne usluge?  
(*Moguće potpitanje: na koji način sudjeluju u odlukama o ciljevima, sadržaju, dinamici i metodama savjetodavnog rada?*)
13. Imajući sve što smo pričali u vidu, koja bi po Vama, bila tri ključna koraka unapređenja načina pružanja savjetodavnih usluga i organizaciji suradnje između države i udruga u pružanju ove usluge?
14. Na kraju, ima li možda još nešto što biste htjeli dodati o praksi pružanja savjetodavnih usluga za obitelji u riziku, a da nismo intervjuom obuhvatili?