

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

Prezentacija u okviru programa Razvojem mreže socijalnih usluga zajedno stvaramo prostor za kvalitetnije življenje osoba s invaliditetom

- Financijski podržava Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike

Hrvatski savez udruga invalida rada

Socijalne usluge dio su javnih usluga kojima je cilj stvoriti djelotvorne organizacije, osnažiti zajednicu i promicati jednakost i jednake šanse.

Javne usluge su usluge koje osigurava država za svoje stanovništvo, bilo kroz javni sektor ili kroz zakonodavno i financijsko poticanje pružanja usluga. Proizlaze iz društvenog konsenzusa da bi određene usluge trebale biti dostupne svima. Javne usluge rezultat su javnih interesa (pr. Sigurnosne, prometne, obrazovne, zdravstvene, usluge socijalne skrbi) (McGregor i sur., 1982).

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

Socijalne usluge u sustavu socijalne skrbi iznimno su bitan dio usluga u širem smislu (zdravstvo, odgoj, obrazovanje, obiteljske potpore i dr.) kojima se osigurava poboljšanje kvalitete života i jačanje socijalne kohezije na temelju jednakih prilika i jednake brige za socijalno osjetljive skupina).

Socijalne usluge doživjele su svoj procvat u 20. stoljeću kao podrška ideji društvene odgovornosti.

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

- ▶ Ovisno o potrebama korisnika socijalne usluge mogu se pružati tijekom dužeg razdoblja ili privremeno s ciljem osnaživanja i socijalnog uključivanja korisnika.
- ▶ Socijalne usluge obično se pružaju pojedincima vezano uz njihove specifične potrebe i okolnosti. U tipične korisnike socijalnih usluga ubrajaju se starije osobe, djeca i obitelji, kao i osobe s invaliditetom.

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

- ▶ **Definicija socijalnih usluga prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/2022)**
- ▶ Sadržaj socijalnih usluga Članak 70.
- ▶ Socijalne usluge obuhvaćaju aktivnosti namijenjene prepoznavanju, sprječavanju i rješavanju problema i poteškoća pojedinaca i obitelji te poboljšanju kvalitete njihova života u zajednici.
- ▶ Navedena definicija ukazuje da se pojam socijalnih usluga usmjerava na ono područje stanovništva koje ima određenih teškoća i da se temelji na životu u zajednici, a ne na trajnim institucionalnim rješenjima (pojam socijalnih usluga u užem smislu).

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

- ▶ Vrste socijalnih usluga Članak 71.
- ▶ Socijalne usluge su:
- ▶ 1. prva socijalna usluga
- ▶ 2. usluga sveobuhvatne procjene i planiranja
- ▶ 3. savjetovanje
- ▶ 4. stručna procjena
- ▶ 5. psihosocijalno savjetovanje
- ▶ 6. socijalno mentorstvo
- ▶ 7. obiteljska medijacija
- ▶ 8. psihosocijalni tretman radi prevencije nasilničkog ponašanja
- ▶ 9. psihosocijalna podrška
- ▶ 10. rana razvojna podrška
- ▶ 11. pomoć pri uključivanju u programe odgoja i redovitog obrazovanja
- ▶ 12. pomoć u kući
- ▶ 13. boravak
- ▶ 14. organizirano stanovanje i
- ▶ 15. smještaj.

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

- ▶ PRUŽATELJI SOCIJALNIH USLUGA mogu biti:
- ▶ a) Javne institucije – lokalne, državne, regionalne
- ▶ b) Privatne organizacije
- ▶ c) Organizacije civilnog društva
- ▶ d) Pojedinci i obitelji
- ▶ Privatne organizacije, organizacije civilnog društva i pojedinci i obitelji pružaju socijalne usluge u koordinaciji s javnim sustavima donošenja odluka.
- ▶ Organizacije civilnog društva su prepoznate kao partneri Vladi RH i lokalnim vlastima u pripremi, donošenju i provedbi socijalnih programa.

- ▶ **Značaj socijalnih usluga za korisnike**
- ▶ Socijalne usluge trebaju odgovoriti na potrebe i rizike s kojima se suočava pojedinac i ideju neovisnog življenja u zajednici.
- ▶ Podjela i prikaz socijalnih usluga prema Pinker u Britannica; Davies (ur.), 2008
- ▶ A) SOCIJALNE USLUGE ZA OBITELJI
- ▶ B) SOCIJALNE USLUGE ZA DJECU
- ▶ C) SOCIJALNE USLUGE ZA MLADE
- ▶ **D) SOCIJALNE USLUGE ZA STARIJE OSOBE** uključuju:
 - ▶ • Pomoć i skrb za nemoćne starije osobe
 - ▶ • Njegu u kući
 - ▶ • Pomoć u obavljanju svakodnevnih aktivnosti (prehrana, prijevoz, kućanski poslovi, nabava lijekova) • Centri u zajednici za starije osobe, organiziranje kreativnih i zabavnih aktivnosti
 - ▶ • Volonterska pomoć starijim osobama
 - ▶ • Smještaj u stambenim jedinicama

- ▶ E) SOCIJALNE USLUGE ZA DEPRIVIRANE GRUPE
- ▶ **F) SOCIJALNE USLUGE ZA OSOBE S INVALIDITETOM I KRONIČNIM BOLESTIMA** uključuju:
 - ▶ • Pomoć u ostvarivanju prihoda
 - ▶ • Pomoć u ispunjavanju obiteljskih odgovornosti
 - ▶ • Rehabilitacija i oporavak
 - ▶ • Pomoć u kući i radna terapija
 - ▶ • Pomoć njegovateljima
 - ▶ • Dnevni centri
 - ▶ • Stambene zajednice

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

▶ **G) SOCIJALNE USLUGE ZA OSOBE S POTEŠKOĆAMA MENTALNOG ZDRAVLJA + SOCIJALNE USLUGE ZA EKONOMSKI DEPRIVIRANE GRAĐANE** uključuju:

- ▶ - Savjetovanje
- ▶ - Pomoć ostalim članovima obitelji u suočavanju sa situacijom
- ▶ - Nova prilagodba na život u zajednici
- ▶ - Rad u zaštićenim ili superviziranim okvirima
- ▶ - Pomoć u zapošljavanju
- ▶ - Preventivne aktivnosti za sprečavanje hospitalizacije

▶ **Planiranje i razvoj usluga**

- ▶ • Planiranje i razvoj usluga treba uključiti sve dimenzije dostupnosti usluga (osim planiranja sadržaja)
- ▶ • Koordinacija usluga potrebna je jer često:
- ▶ • Jedan dio populacije uvijek ostaje nepokriven, a u drugom se usluge dupliraju
- ▶ • Pružaju se slične usluge, a neke uvijek izostaju
- ▶ • Pružatelji ne znaju za situacije kada se uključenost u jedan sustav povezuje i uvjetuje ostvarivanjem prava u drugom (pr. U CZSS I u obrazovanju)
- ▶ • Daju se različite informacije korisnicima
- ▶ • Nefunkcionalno se troše resurs

Koordinativna tijela (Savjeti, Vijeća, upravni odjeli...) koordiniraju pružanje socijalnih usluga u zajednici:

- ▶ • Evidentiraju pružatelje,
- ▶ • Popisuju i opisuju usluge i korisničku populaciju,
- ▶ • Bilježe potrebe građana za novim uslugama,
- ▶ • Evaluiraju rad pružatelja,
- ▶ • Predlažu unapređenja usluga u zajednici

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

Uloga udruga u lokalnoj zajednici i njihova važnost za razvoj lokalne zajednice

- ▶ Organizacije civilnog društva su prepoznate kao partneri Vladi RH i lokalnim vlastima u pripremi, donošenju i provedbi socijalnih programa.
- ▶ Upravo zbog gore navedene činjenice udruge imaju veliku važnost i bitnu ulogu u pružanju i razvoju socijalnih usluga u lokalnoj zajednici jer zajedničkom suradnjom mogu doprinijeti razvoju pružanja socijalnih usluga te podizanju kvalitete života korisnika i razvoju lokalne zajednice.

Voditelji udruga i djelatnici zaposleni u udrugama kroz svakodnevnu komunikaciju sa svojim članovima odnosno korisnicima dobivaju uvid u potrebe i probleme članova.

Članovi često iznose probleme s kojima se svakodnevno susreću, a udruge pak kroz planiranu i organiziranu provedbu anketnih upitnika mogu dobiti jasan uvid u probleme i potrebe te na temelju toga planirati razvoj socijalnih usluga koje nedostaju.

Razvojem socijalnih usluga korisnicima se pruža usluga u njihovim domovima i u lokalnoj zajednici te unaprjeđuje kvaliteta života korisnika ali i cijele zajednice.

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

Operativni plan i Strateški plan djelovanja

- ▶ Svaka udruga bi trebala imati Operativni plan i Strateški plan djelovanja.
- ▶ Ovisno o potrebama svojih članova/korisnika i specifičnostima lokalne zajednice Udruge mogu kreirati Operativni plan i Strateški plan kojima određuju plan svoga djelovanja i ostvarivanje kratkoročnih i dugoročnih ciljeva.

Strateško planiranje je proces određivanja dugoročnih ciljeva udruge i utvrđivanja najboljih načina za ostvarivanje tih ciljeva. Može se definirati i kao putokaz kojim će se udruga voditi da bi stigla do cilja odnosno postigla željene ciljeve.

Strateško planiranje obuhvaća tri ključna pitanja:

- ▶ Gdje smo sad?
- ▶ Kamo želimo ići odnosno gdje želimo biti?
- ▶ Kako to ostvariti?

Bitni koraci strateškog planiranja:

- ▶ **Vizija** – stvoriti viziju udruge (vizija opisuje budućnost koju želimo postići, rezultate koje želimo polučiti, ona pruža smjer u određivanju ciljeva)
- ▶ **Misija** – odrediti jasnu misiju udruge (razlog zašto udruga postoji, zašto je osnovana i kome služi)

Izjava o misiji udruge treba odgovoriti na tri ključna pitanja:

- Koje su potrebe koje nastojimo udovoljiti? (smisao udruge)
- Što činimo u udovoljavanju tih potreba? (poslovanje udruge)
- Koja nas načela ili vjerovanja vode u radu? (vrijednosni sudovi udruge)

▶ Definirati pitanja

- ▶ • Koje se potrebe trebaju udovoljiti?
- Koje se usluge sada pružaju u zadovoljavanju potrebe?
- Koje promjene u širem okruženju mogu imati utjecaj na pružanje usluga socijalne skrbi?
- Pružaju li se usluge s skladu s najboljom praksom i dogovorenim standardima kvalitete?
- Postižu li pružene usluge socijalne skrbi dobre učinke za korisnike?
- Daju li pružene usluge socijalne skrbi odgovarajuću vrijednost za novac?
- Koji je najvažniji uočeni jaz?
- Što se može učiniti drugačije da se postignu bolji učinci za korisnike?

▶ **Utvrđiti ciljeve**

▶ Analiza procjena potreba temelji se na:

- ▶ • demografskim podacima;
- podacima o pružanju usluga;
- individualnim procjenama i podacima o planiranju usluga;
- konzultacije s primateljima i davateljima usluga.

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

- ▶ **Odrediti planove provedbe**
- ▶ **Provesti i evaluirati planove**
- ▶ Jednom kada je plan napravljen, važno je uspostaviti sustav praćenja tijekom provedbe i evaluacije rezultata.
- ▶ Sustav praćenja provedbe treba se usmjeriti na utvrđene ciljeve i njihovo postizanje odnosno utvrđivanja u kojoj se mjeri postizu očekivani rezultati.
- ▶ Ključna pitanja u praćenju plan su:
 - Ostvaruje li se plan kako je predviđeno s obzirom na ciljeve?
 - Postoje li neke promjene u unutarnjim ili vanjskim čimbenicima koje uvjetuju potrebu mijenjanja plana?

▶ **Provedba projekata i programa**

- ▶ Svakoj udruzi za nesmetano djelovanje i kvalitetan rad potrebna su financijska sredstva.
- ▶ Financijska sredstva udruge mogu osigurati putem projekata i programa stoga je vrlo važno za udruge da sustavno prate objave natječaja i prijavljuju projekte i programe posebno projekte i programe koji se odnose na jačanje organizacija civilnog društva za pružanje socijalnih usluga.
- ▶ Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike provodi višegodišnji proces suradnje s organizacijama civilnog društva koje djeluju u području socijalne skrbi i to putem financiranja programa i projekata.
- ▶ Cilj financijskih potpora, jednogodišnjih projekata i višegodišnjih programa je povećanje dostupnosti izvaninstitucijskih socijalnih usluga, podrška procesu deinstitutionalizacije i transformacija pružatelja socijalnih usluga, kao i razvoj alternativnih i inovativnih socijalnih usluga koje nisu propisane Zakonom o socijalnoj skrbi.

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

- ▶ Popis socijalnih usluga koje se financiraju na ovaj način:
- ▶ **Socijalne usluge u širem smislu:**
 - ▶ ○ **Cjelodnevni boravak**
 - ▶ - osobe s invaliditetom
 - ▶ ○ **Poludnevni boravak**
 - ▶ - osobe s invaliditetom
 - ▶ ○ **Psihosocijalna podrška u obitelji**
 - ▶ - osobe s invaliditetom
 - ▶ ○ **Organizirano stanovanje**
 - ▶ - osobe s invaliditetom
 - ▶ ○ **Pomoć u kući**
 - ▶ - osobe s invaliditetom, starije osobe
 - ▶ ○ **Smještaj u skloništima za žrtve nasilja**
 - ▶ ○ **Smještaj u prihvatilištima za beskućnike**

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

- ▶ ○ **Savjetovanje i informiranje (informiranje i edukacija, savjetovalište – individualna i grupna terapija)**
- ▶ - različite korisničke skupine: osobe s invaliditetom, žrtve nasilja, starije osobe, beskućnici, djeca i mladež s problemima u ponašanju
- ▶ ○ **Zagovaranje i lobiranje za prava osoba s invaliditetom (organizacija kampanja s ciljem upoznavanja javnosti)**
- ▶ - opća populacija
- ▶ ○ **Igraonice (radionice) u trajanju od 2 do 4 sata dnevno**
- ▶ - djeca s teškoćama i osobe s invaliditetom
- ▶ ○ **Klubovi korisnika (socijalno aktivno druženje, kreativno izražavanje)**
- ▶ - mladi i odrasle osobe s invaliditetom

- ▶ ○ **Stručna podrška djeci iz obitelji u riziku od gubitka roditeljske skrbi (slobodne aktivnosti, psihosocijalna podrška ili uključivanje u programske zajednice)**
- ▶ - djeci iz obitelji u riziku od gubitka roditeljske skrbi
- ▶ ○ **Stručna podrška djeci i mladima (organizirane i strukturirane aktivnosti provođenja slobodnog vremena, vršnjačka podrška pomoć u učenju, podrška mladima nakon izlaska iz skrbi, stjecanje dodatnih vještina)**
- ▶ - djeca s problemima u ponašanju
- ▶ ○ **Podrška u socijalnoj integraciji (prijevoz, osiguranje dostupnosti javnih usluga, uključivanje u aktivnosti zajednice, podrška u traženju zaposlenja, podrška u stambenom zbrinjavanju)**
- ▶ - djeca s teškoćama u razvoju i mlade osobe s invaliditetom, žrtve nasilja u obitelji, beskućnici

- ▶ ○ **Edukacijsko-rehabilitacijska i psihosocijalna podrška (obuka za samostalno kretanje, obuka za uporabu novih pomagala, tehnologija i adaptivnih sredstava, pomoć u kriznim situacijama (npr. alarmni sustavi), stjecanje novih vještina za uključivanje na tržište rada)**
- ▶ - odrasle osobe s invaliditetom
- ▶ ○ **Osobna asistencija (pomoć i podrška u neovisnom življenju)**
- ▶ - odrasle osobe s tjelesnim invaliditetom
- ▶ ○ **Tumač znakovnog jezika**
- ▶ - odrasle osobe s oštećenjem sluha ili gluhoslijepe osobe
- ▶ ○ **Videći pratitelj za slijepe**
- ▶ - odrasle osobe s oštećenjem vida
- ▶ ○ **Edukacija pružatelja socijalnih usluga (senzibiliziranje za probleme i potrebe korisnika, povezivanje s drugim sustavima)**

- ▶ Projekti i programi odnose se na sve korisničke skupine u sustavu socijalne skrbi za koje je potrebno osigurati usluge s naglaskom na one koje omogućuju korisniku ostanak u vlastitom domu uz potrebnu podršku (starije osobe) ili one koje su usmjerene aktivno uključivanje u zajednicu i sprječavanju daljnjih socijalnih rizika (žrtve nasilja, beskućnici, žrtve trgovanja ljudima, bivši zatvorenici i članovi njihovih obitelji).
Time se potiče razvoj socijalnih usluga koje nisu dovoljno razvijene i kojima se osigurava veća dostupnost usluga i podrška korisnicima u zajednici u kojoj žive, s posebnim naglaskom na pružanje usluga u ruralnim i brdsko-planinskim područja i na otocima.
- ▶ Na ovaj se način organizacije civilnog društva pojavljuju kao značajni partner u pružanju socijalnih usluga.

- ▶ Provedbom programa i projekata razvija se suradnja različitih pružatelja usluga, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, ustanova socijalne skrbi, udruga i različitih sustava (odgoj i obrazovanje, zdravstvo, zapošljavanje).
- ▶ Zajedničkim djelovanjem različitih dionika uspješnije se odgovara na potrebe korisnika na području na kojem žive te određuju prioritete za daljnji razvoj usluga u lokalnoj zajednici.
- ▶ U razdoblju od 2013. do 2020. godine objavljeno je 85 Poziva te je ugovoreno 4790 financijskih potpora za provedbu jednogodišnjih projekata i višegodišnjih programa. Za tu namjenu osigurano je 832.108.566,00 kuna iz sredstava Državnog proračuna i od igara na sreću.

Sredstva osigurana iz Europskog socijalnog fonda u okviru Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2014.-2020., prate prioritete sustava socijalne skrbi u području pružanja socijalnih usluga (širenje mreže socijalnih usluga u zajednici, razvoj i unaprjeđenje kvalitete izvaninstitucijskih socijalnih usluga kao podrška procesu deinstitutionalizacije, razvoj usluge osobne asistencije za osobe s invaliditetom, unaprjeđenje sustava prevencije nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, osiguravanje sustava podrške za žene žrtve nasilja i žrtve nasilja u obitelji (skloništa), podrška socijalnom uključivanju i zapošljavanju marginaliziranih skupina).

- ▶ U tu su svrhu osigurana sredstva u ukupnom iznosu od oko 1,85 milijardi kuna.

Planiranje i razvoj socijalnih usluga

- ▶ U procesu planiranja vrlo je važno dobro osmisliti plan.
- ▶ Dobro osmišljeni plan vodi nas do rezultata kroz aktivnosti i pomaže nam da se usmjerimo i ostanemo usredotočeni na prioritete.
- ▶ Kako bi planiranje bilo što kvalitetnije bitno je napraviti analizu postojećeg stanja koja uključuje:
 - ▶ - potrebe na lokalnom nivou
 - ▶ - uvid u trenutno postojeće usluge i njihovu kvalitetu
 - ▶ - učinke na korisnike
 - ▶ - vanjske faktore koji imaju utjecaj na pružanje socijalnih usluga

- ▶ Voditelji lokalnih udruga i djelatnici u udrugama u svakodnevnom kontaktu sa svojim članovima imaju izravna iskustva o stanju na terenu i problemima s kojima se susreću članovi odnosno korisnici socijalnih usluga.

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

Proces planiranja razvoja socijalnih usluga na lokalnom nivou uključuje različite dionike:

- Osoblje iz centara za socijalnu skrb, ustanova koje pružaju usluge stalnog smještaja i dnevnog boravka, pomoć i njegu u kući korisnika, udomiteljstva i usluga savjetovanja, upućivanja i podrške
- Predstavnike javnih i državnih ustanova
- Predstavnike nevladinog sektora (udruge, savezi)
- Predstavnike županije, gradova i općina
- Korisnike usluga i njegovatelji
- Osoblje iz organizacija koje pružaju socijalne usluge mora usko surađivati s drugim sustavima kako bi se zadovoljile potrebe korisnika odnosno uključiti predstavnike iz sustava zdravstva, obrazovanja, zapošljavanja, organizacija za ispunjavanje slobodnog vremena i usluga rekreacija.
- Predstavnike privatnog sektora koji pružaju socijalne usluge

- ▶ Uspostavljanjem partnerstva različitih dionika stvara se mreža pružatelja koji zajedničkim snagama pružaju socijalne usluge.
- ▶ Također, važno je uzeti u obzir resurse na lokalnom nivou kako bi pružanje usluga bilo što kvalitetnije.

► Izazovi:

- starenje stanovništva i sve više zahtjeva za uslugama;
- nedovoljna razvijenost usluga utemeljenih u zajednici;
- preveliko oslanjanje na korištenje usluga stalnog smještaja za pojedine skupine korisnika usluga;
- usmjerenost usluga stalnog smještaja nije dovoljno dobra za one s najvećom razinom potreba;
- aktivnosti centara za socijalnu skrb u velikoj su mjeri usmjerene na isporuku novčanih naknada;
- nedovoljna koordinacija između socijalnog sektora i drugih sustava (zdravstva, zapošljavanja, obrazovanja i drugih) kako bi se pružilo integrirano zadovoljavanje potreba korisnika usluga;
- nepostojanje sustava za osiguranje i poboljšanje kvalitete pruženih usluga;
- potreba za većim uključivanjem korisnika usluga u planiranje i pružanje usluga;
- ograničeni financijski resursi za podršku novom razvoju

Ustavom Republike Hrvatske određeno je da je Hrvatska socijalna država te da „slabim, nemoćnima i drugim, zbog nezaposlenosti ili nesposobnosti za rad, nezbrinutim osobama država osigurava pravo za podmirenje osnovnih životnih potreba“.

HVALA NA PAŽNJI

VAŽNOST SOCIJALNIH USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths, slanted upwards from left to right, located in the bottom right corner of the slide.