



SOCIJALNE USLUGE u praksi u zajednici

SADRŽAJ

- ŠTO SU SOCIJALNE USLUGE
- ŠTO SOCIJALNE USLUGE OBUHVAĆAJU I KAKVE MOGU BITI
- NAČELA PRUŽANJA SOCIJALNIH USLUGA
- STANJE S PRUŽANJEM SOCIJALNIH USLUGA U RH

Što su to socijalne usluge?

- Socijalne usluge dio su javnih usluga (public services)
- JAVNE USLUGE – 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).
- SOCIJALNE USLUGE – dio javnih usluga kojima je cilj stvoriti djelotvorne organizacije, osnažiti zajednicu i promicati jednakost i jednake šanse.
- Teškoće u definiranju: koliko široko razumijemo socijalne usluge?

Što su to socijalne usluge? (2)

- Jesu li zdravstvene i obrazovne usluge također socijalne usluge?
- Kada kažemo socijalne usluge, mislimo li zapravo na usluge socijalne skrbi ili sve usluge koje pruža socijalni rad?
- Treba li razlikovati socijalne usluge i osobne socijalne usluge kako to čini Vijeće Europe?

Pinker u Britannica (str. 1) : socijalne usluge definira kao: brojne javne ili privatno osigurane usluge kojima je cilj pomoći obespravljenim, pogođenim ili ranjivim osobama ili grupama. Poistovjećuje ih s profesionalcima koji pružaju takve usluge. Socijalne usluge doživjele su svoj procvat u 20. stoljeću kao podrška ideji društvene odgovornosti.

Što su to socijalne usluge? (3)

- VIJEĆE EUROPE: OSOBNE SOCIJALNE USLUGE obično se pružaju pojedincima vezano uz njihove specifične potrebe i okolnosti, nasuprot standardiziranim uslugama koje se pružaju ljudima kao članovima kategorija. Usluge se pružaju na različitim mjestima: kod kuće, u dječjim vrtićima i u ustanovama. (Munday, 2010: 22).
- Osobne socijalne usluge se mogu u razumijevanju proširiti tako da uključuju i obrazovne, i zdravstvene i odgojne usluge, ali pružene izvan isključivo institucionalnog konteksta.

Što su to socijalne usluge – teorijsko viđenje? (4)

- U definiranju pojma "socijalne usluge", postoji nekoliko tendencija
 - a) Da se socijalne usluge u širem smislu shvate kao zdravstvene, odgojne, obrazovne i usluge socijalne skrbi, i to onda kada su u službi ciljeva korisnika socijalne skrbi
 - b) Kada govorimo o uslugama socijalne skrbi, postoji tendencija da se prednost da onim uslugama koje su utemeljene na osobnim potrebama i na koje pojedinac svjesno pristaje (Anttonen i Sipilä, 1996.)
 - c) Da se socijalnim uslugama prvenstveno shvate one kojima je cilj zadržati korisnike u obitelji u lokalnoj zajednici, uz aktiviranje lokalne podrške, a samo onda kada to nije moguće osigurati oblik stanovanja najbliži stanovanju u obitelji (pr. Organizirano stanovanje) (Pinker u Britannica). Posredan, ali ne ključan cilj socijalnih usluga je socijalna kontrola (pr. Kad je riječ o delinkventnom ponašanju).
 - d) Da treba postojati javni ili državni okvir organiziranja socijalnih usluga, bez obzira jesu li pružatelji privatni akteri ili javne ustanove (Anttonen i Sipilä, 1996.)
 - e) Socijalne usluge se ne temelje na neformalnoj podršci, ali to ne znači da ju isključuju (Anttonen i Sipilä, 1996.)

Što su to socijalne usluge – zakonodavno viđenje? (5)

- Dokument **Standardi kvalitete socijalnih usluga sa smjernicama za njihovo uvođenje** ne definira pojam socijalnih usluga, ali ih veže uz pojam skrbi koju objašnjava kao:

Zadovoljavanje tjelesnih, sigurnosnih, osobnih, emocionalnih i duhovnih potreba svakog korisnika usluga, pružanje podrške i vodstva gdje je to potrebno, te omogućavanje normalnog korisnikovog razvoja u budućnosti kao i ispunjenja u sadašnjosti, uzimajući u obzir korisnikovu dob, osobine, potrebe i želje (str. 29) .

Usluge u zajednici se određuju kao: **Društvene, zdravstvene, kulturne, rekreativne i sportske aktivnosti osmišljene za pružanje podrške osobama u njihovim domovima i zajednicama, izvan ustanova s trajnim smještajem i drugih oblika skrbi odijeljenih od zajednice** (str. 30).

Što su to socijalne usluge – zakonodavno viđenje? (6)

- Definiranje socijalnih usluga u Zakonu o socijalnoj skrbi približava se teorijskim određenjima i glasi:
 - (1) Socijalne usluge obuhvaćaju aktivnosti, mjere i programe namijenjene sprječavanju, prepoznavanju i rješavanju problema i poteškoća pojedinaca i obitelji te poboljšanju kvalitete njihovog života u zajednici (NN 157/13, 152/14, 99/15, čl. 73)
 - (2) Ovakvo određenje jasno 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)

Koje su to socijalne usluge?

- Tradicionalna podjela socijalnih usluga je prema kriteriju

a) Pružatelja

b) Primatelja

A) PRUŽATELJI socijalnih usluga

Javne institucije – lokalne, državne, regionalne

Privatne organizacije

Organizacije civilnog društva

Pojedinci i obitelji

Ali u koordinaciji s javnim sustavima donošenja odluka

Socijalne usluge s obzirom na primatelje

- Socijalne usluge trebaju odgovoriti na brojne rizike pojedinih korisničkih skupina
- Uobičajene socijalne usluge za pojedine skupine koncipiraju se tako da istovremeno odgovore
 1. NA POTREBE / RIZIKE S KOJIMA SE SUOČAVA POJEDINAC
|
 2. IDEJU NEOVISNOG ŽIVLJENJA U ZAJEDNICI

To rezultira raznorodnim, multidiscipliniranim, kreativnim uslugama koje u najvećoj mjeri trebaju oslikovati uobičajeni svakodnevni život u zajednici

Socijalne usluge s obzirom na primatelje (2)

- Ideja socijalnih usluga utemeljenih u zajednici dovodi do toga da
 - SOCIJALNE USLUGE nisu ništa drugo nego uobičajene aktivnosti u zajednici koje pojedinci inače obavljaju

ALI I DO TOGA

- Da neki posebni oblici pomoći ne budu getoizirani, nego opće-prihvaćeni i na neki način "normalizirani", tj. Građanski ili civilizacijski standard

UOBIČAJENA 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
- E) SOCIJALNE USLUGE ZA DEPRIVIRANE GRUPE
- F) SOCIJALNE USLUGE ZA OSOBE S INVALIDITETOM I KRONIČNIM BOLESTIMA
- G) SOCIJALNE USLUGE ZA OSOBE S POTEŠKOĆAMA MENTALNOG ZDRAVLJA
+ SOCIJALNE USLUGE ZA EKONOMSKI DEPRIVIRANE GRAĐANE

A) SOCIJALNE USLUGE ZA OBITELJI

(Prema Pinker u Britannica; Davies (ur.), 2008)

Usluge vezane uz

- bračno savjetovanje
- Prenatalnu skrb i skrb dojenčadi
- Planiranje obitelji
- Edukacija za suočavanje s elementima obiteljskog života (pr. Škola za roditelje, trening upravljanja kućnim budžetom)
- Usluge stručne pomoći kod kuće
- Dostava obroka
- Prijevoz

B) SOCIJALNE USLUGE ZA DJECU (Prema Pinker u Britannica; Davies (ur.), 2008)

- Usluge odgoja u ranoj dobi
- Usluge namijenjene kao podrška jednoroditeljskim obiteljima
- Usluge podrške djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi
- Usluge podrške djeci i pružateljima izvaninstitucionalne skrbi (pr. Udomiteljskim obiteljima)
- USLUGE RANE INTERVENCIJE
- Usluge podrške u obrazovanju (pr. Asistenti)

C) SOCIJALNE USLUGE ZA MLADE (Prema Pinker u Britannica; Davies (ur.), 2008)

UKLJUČUJU

- Organiziranje kreativnog i superviziranog slobodnog vremena za mlade
- Savjetovanje
- Vođenje i mentoriranje (pr. Vođenje u izboru zanimanja)
- Rad na ulici u suzbijanju delinkvencije
- Grupni oblici podrške i terapija
- Podrška u procesu obrazovanja

D) SOCIJALNE USLUGE ZA STARIJE OSOBE (Prema Pinker u Britannica; Davies (ur.), 2008)

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 SKUPINE /ZAJEDNICE

(Prema Pinker u Britannica; Davies (ur.), 2008)

- Skup usluga koji se odnosi na osobito pogođene ili deprivirane zajednice / društvene grupe
- Primjerice u RH to su Romi, azilanti, izbjeglice
- Usluge učenja jezika
- Stjecanje vještina za integraciju
- Zastupanje
- Rješavanje stambenog pitanja
- Rekreacija
- Zdravstvena skrb

F) SOCIJALNE USLUGE ZA OSOBE S INVALIDITETOM I KRONIČNIM BOLESTIMA (Prema Pinker u Britannica; Davies (ur.), 2008)

USLUGE 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

G) SOCIJALNE USLUGE ZA OSOBE S POTEŠKOĆAMA MENTALNOG ZDRAVLJA (Prema Pinker u Britannica; Davies (ur.), 2008)

USLUGE UKLJUČUJU:

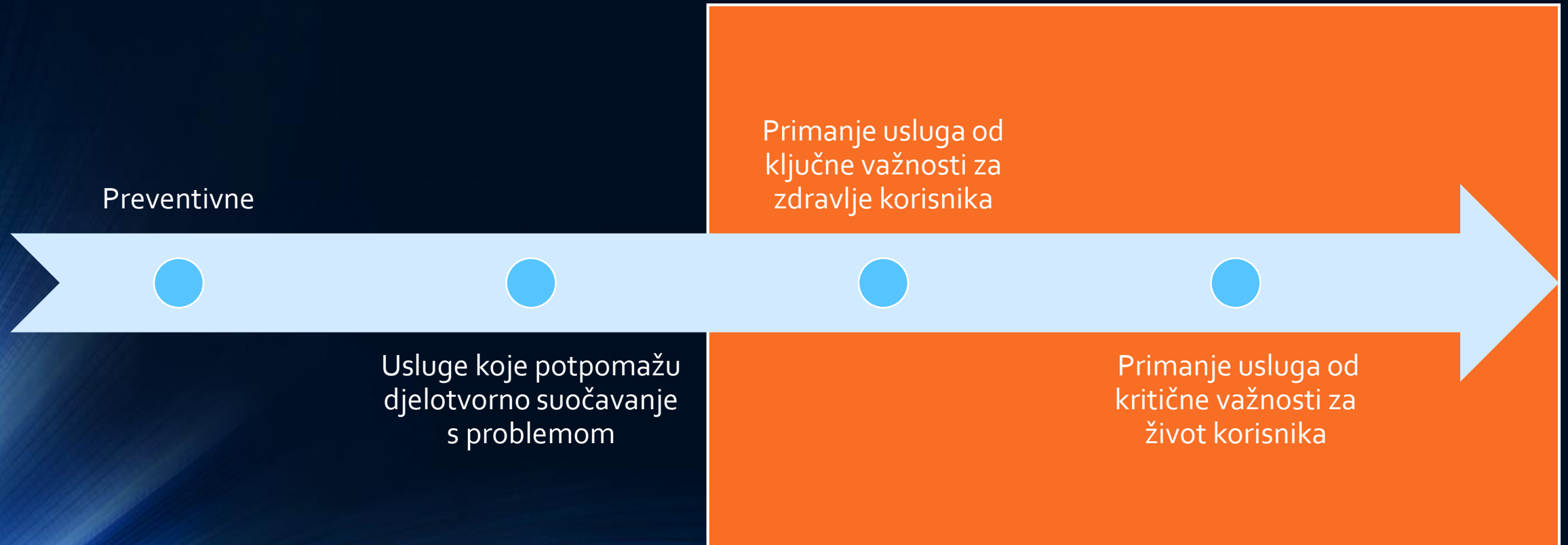
- Savjetovanje
- Pomoć ostalim članovima obitelji u suočavanju sa situacijom
- Nova prilagodba na život u zajednici
- Rad u zaštićenim ili superviziranim okvirima
- Pomoć u zapošljavanju
- Preventivne aktivnosti za sprečavanje hospitalizacije

+ SOCIJALNE USLUGE ZA OSOBE U SIROMAŠTVU

- Podrška u obrazovanju
- Integracija u život zajednice
- Podrška u stjecanju dohotka, zapošljavanja i raspolaganja dohotkom
- **PODRŠKA OSOBAMA KOJE ŽIVE U BESKUĆNIŠTVU:** prenoćišta, prehrana, psihosocijalna podrška

Usluge s obzirom na razmjer problema (U Davies, 2008)

- Usluge se koncipiraju tako da pokriju čitav dijapazon izloženosti nekom problemu



KARAKTER SOCIJALNIH USLUGA

- Socijalne usluge u svojoj naravi su multidisciplinarne i kompleksne tako da u cijelosti odgovore na rizike kojima je izložen korisnik
- Postupci ili aktivnosti koji sačinjavaju uslugu mogu biti: psihosocijalni rad (savjetovanje, informiranje, zagovaranje, zastupanje), edukativne, zdravstvene, pravne
- Ali i

Umjetničke, sportske, poslovi njege, volonterske aktivnosti

Načela pružanja socijalnih usluga (izvor: Pravilnik o standardima, Health, social care and children services UK, Adelaide care AU, Queensland council of social services, AU)

4 područja načela vidljiva u pojedinim državama

- I. USLUGA KAO DEMOKRATSKI CIVILIZACIJSKI STANDARD
- II. FOKUS NA VRIJEDNOST INDIVIDUALIZMA
- III. INKLUZIVNA I PARTICIPATORNA ORGANIZACIJA SOCIJALNIH USLUGA
- IV. JASNOĆA PRAVNOG ODNOSA PRUŽATELJA I KORISNIKA

N.I. USLUGA KAO DEMOKRATSKI CIVILIZACIJSKI STANDARD

- Referentna točka je pozicija ljudskih / građanskih prava (pr. Kao i obrazovanje, zdravstvo)
- Temeljena na "dokazima" iz empirijskih procjena i iskustva korisnika
- Primarna orijentacija na prevenciju

N.II. FOKUS NA VRIJEDNOST INDIVIDUALIZMA

OBILJEŽJA USLUGA:

- Promiču pravo na samoodređenje i odlučivanje
- Poštivanje povjerljivosti i privatnosti
- Osiguravanje sigurnosti i zaštite pojedincu
- Nisu diskriminatorne
- Predstavljaju mogućnost prakticiranja izbora (više mogućnosti)
- Promiču dostojanstvo
- Štite osobna i kulturna uvjerenja
- Fokus je na individualnoj skrbi i neovisnom življenju
- Podrška su korisnicima u preuzimanju rizika kada se nalaze između individualnosti i sigurnosti
- Potiču samoaktualizaciju i ispunjenje osobnih aspiracija
- Potiču postavljanje osobnih ciljeva
- Promiču PRAKTICIRANJE PRAVA I PREUZIMANJE ODGOVORNOSTI
- Obitelji se uključuju u ukupno pružanje, ali pojedinac je u fokusu

N.III. INKLUZIVNA I PARTICIPATORNA ORGANIZACIJA SOCIJALNIH USLUGA

- Inkluzivne i participatorne usluge su takve da:
 - Su dostupne (prostorno, informacijski, sadržajno), okolišno su pristupačne, uvjetima prilagođene
 - Rezultat su suradnje i povezivanja dionika
 - Temelje se na djelotvornoj komunikaciji koja osigurava punu informaciju, korisniku da izjasni svoju poziciju i iskazuje poštovanje
 - Korisnike uključuju aktivno u evaluaciju i procjenu zajednice/potreba
 - Vremenski se usklađuje planiranje, pružanje usluga i evaluacija

N.IV. JASNOĆA PRAVNOG ODNOSA PRUŽATELJA I KORISNIKA

- Postoji jasna struktura rukovođenja, upravljanja, podrške zaposlenicima
- Jasno je pozicija ostalih uključenih aktera (volontera, studenata, njegovatelja...)
- Jasni su postupci prigovora i žalbi

JASNOĆA i TRANSPARENTNOST ne znači RIGIDNOST, HIPER-
BIROKRATIZIRANOST

Što naglasiti o pružanju socijalnih usluga:

- Usluge se definiraju s obzirom na korisničke skupine i ciljeve koje želimo ostvariti za njih
- Kao takve, mogu uključivati i raznovrsne aktivnosti (socijalnu skrb, zdravstvene, edukativne, sportske, kulturne..., ali do one mjere do koje su u službi ciljeva)
- Osnovna premisa socijalnih usluga je kvalitetan život u zajednici
- Koliko god da je važno da postoji što više socijalnih usluga- treba ih razlikovati s obzirom na A) hitnost, B) koje su od ključne važnosti, C) a koje predstavljaju iskorak u skrbi za građane
- Minimalno potrebne usluge dostupne svima? – Kombinacija državne i lokalne vlasti
- Usluge koje su cjelovita podrška građanima – lokalna odgovornost, nacionalni okvir?

DOSTUPNOST SOCIJALNIH USLUGA NA RAZINI JLS

Zastupljenost socijalnih usluga

<i>RANO RODITELJSTVO</i>	% JLS (N= 180)
Jaslice	45
Vrtići	73
Igraonice	34
Sufinanciranje dadilja	5

DOSTUPNOST SOCIJALNIH USLUGA NA RAZINI JLS

<i>INVALIDITET</i>	% JLS
Rana intervencija	24
Dnevni boravak za djecu s teškoćama	12
Asistent u nastavi ili vrtiću	100
Dnevni boravak za osobe s invaliditetom	4
Osobni asistent	12

DOSTUPNOST SOCIJALNIH USLUGA NA RAZINI JLS

<i>USLUGE ZA RODITELJE DJECE ŠKOLSKE DOBI</i>	<i>% JLS</i>
Dnevni boravak za djecu u školi	13
Škola za roditelje	3
<i>PSIHOSOCIJALNA PODRŠKA</i>	<i>% JLS</i>
Savjetovanje	7
Informiranje za nezaposlene	25
Smještaj za žrtve nasilja	4

DOSTUPNOST SOCIJALNIH USLUGA NA RAZINI JLS

<i>IZVAN – INSTITUCIONALNA PODRŠKA</i>	<i>% JLS</i>
Pomoć u kući za starije	70
Udomiteljstvo	29
Obiteljski domovi	19
Stambene zajednice	1

POTREBA ZA SOCIJALNIM USLUGAMA

Koje obitelji trebaju socijalne usluge?	N	Mean	SD
Obitelji s malom djecom	145	3,53	1,12
Obitelji u siromaštvu	145	3,79	1,02
Obitelji s nezaposlenim članom	145	3,66	1,10
Obitelji s djecom s teškoćama u razvoju	145	3,5	1,25
Obitelji s članom s invaliditetom	178	4,98	0,21
Obitelji sa kronično bolesnom ili nemoćnom starijom osobom	145	3,59	1,09
Obitelji s članom s problemom ovisnosti	145	2,79	1,27
Obitelji u kojima se događa nasilje	145	2,88	1,26
Obitelji s članom sa psihičkim teškoćama	145	2,91	1,31
Obitelji s djecom i mladima s poremećajima u ponašanju	145	3,03	1,3
Obitelji s narušenim odnosima	145	2,88	1,13
Obitelji u postupku razvoda	145	2,69	1,23
Jednoroditeljske obitelji	145	3,08	1,22

ZA KOJE SKUPINE JE POTREBNO UVESTI NOVE SOCIJALNE USLUGE	N	Mean	SD
Obitelji s malom djecom	178	1,03	,28
Obitelji u siromaštvu	145	3,87	1,08
Obitelji s nezaposlenim članom	145	3,8	1,09
Obitelji s djecom s teškoćama u razvoju	145	3,67	1,20
Obitelji s članom s invaliditetom	145	3,59	1,21
Obitelji sa kronično bolesnom ili nemoćnom starijom osobom	145	3,77	1,09
Obitelji s članom s problemom ovisnosti	145	3,07	1,2
Obitelji u kojima se događa nasilje	145	3,1	1,18
Obitelji s članom sa psihičkim teškoćama	145	3,21	1,20
Obitelji s djecom i mladima s poremećajima u ponašanju	145	3,23	1,2
Obitelji s narušenim odnosima	145	3,02	1,13
Obitelji u postupku razvoda	145	2,86	1,19
Jednoroditeljske obitelji	145	3,21	1,21

Razina EU standarda u pružanju socijalnih usluga

	N	Mean	SD
Koliko su građani informirani o uslugama i pravima?	139	3,81	,79
Dovoljan broj NGO –a u zajednici	139	3,08	1,23
Zadovoljavajuća suradnja NGO-a i javnog sektora	138	3,54	,98
Interes stručnjaka za EU fondove	139	3,83	1
Zadovoljavajući profesionalni kapaciteti za privlačenje EU sredstava	139	3,47	1,05
Zadovoljavajući financijski kapaciteti za privlačenje EU sredstava	138	3,03	1,07
Uspjeh u dobivanju EU projekata	138	3,52	1,16

Razina EU standarda u pružanju socijalnih usluga

	N	Mean	SD
Pravedna dostupnost prava i usluga	138	3,71	,88
Prilika da građani iskažu svoje interese i potrebe	138	3,88	,85
Socijalno planiranje uključuje iskazane potrebe građana	138	3,83	,82
Stanovnici sudjeluju u evaluaciji usluga	138	3,07	,98
Prava i usluge su dostupni u izoliranim dijelovima JLS	138	4,07	,88

The background features a dark blue gradient with a series of curved, glowing lines that create a sense of depth and movement. On the right side, there is a grid-like pattern of light blue lines that recedes into the distance, suggesting a digital or architectural theme.

MODELI ORGANIZIRANJA SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI

3 MODELA PRUŽANJA SOCIJALNIH USLUGA (Opačić, 2017).

- Ova tri modela mogu predstavljati cjeloviti način uređenja socijalnih usluga u društvu
- Svaki model može predstavljati zasebnu ustanovu,
- Svaki model može biti integriran unutar jedne ustanove
- Više ustanova može organizirati određeni model

ALI – važno je da svaki model ima jasan organizacijski ustroj tko ga izvodi (bilo da se radi o čitavoj ustanovi, ili nekom njenom odjelu)

3 MODELA PRUŽANJA SOCIJALNIH USLUGA

- a) Multifunkcionalni centar za usluge u zajednici
- b) Referalni centar za određene usluge

Izravan rad s korisnicima

- c) Model koordinacije, organiziranja i upravljanja uslugama u zajednici

Meta razina koja ne uključuje izravan rad s korisnicima, ali poboljšava kvalitetu i integraciju socijalnih usluga

A) MULTIFUNKCIONALNI CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI

- Lokalno utemeljen
- Predstavlja mjesto holističkog okupljanja i integracije zajednice
- Pokriva raspon od primarne do sekundarne prevencije
- Lokalno ograničen kao i dosezima intervencija
- Izravno pruža usluge i/ili okuplja pružatelje usluga
- Oslikava zajednicu, mijenja zajednicu i diše sa zajednicom
- Mjesto pružanja usluga za raznovrsne društvene skupine, ne zadržavajući se samo na privlačenju "ranjivih" skupina
- Okuplja i potiče građanske inicijative
- Okuplja volonterski angažman građana
- Dobro poznata inozemna praksa Community centers – Nizozemska, UK, Australija, SAD, Njemačka

A) MULTIFUNKCIONALNI CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI

- Multifunkcionalni centar ima široki raspon metoda i ciljeva
- Ključan element rada je dobro praćenje i mapiranje čitave zajednice u svim njenim aspektima
- Stalno treba komunicirati sa zajednicom i privlačiti građane
- Senzibilizacija lokalne javnosti i razvoj kohezije i solidarnosti
- Važnost fizičke prepoznatljivosti Centra u zajednici, ali i prostorne dostupnosti
- U ZGB – neki kulturni centri preuzimaju ove funkcije (pr. Trešnjevka, Peščenica)
- Neke udruge se tako profiliraju: OGI (Osijek), Mirovna grupa OAZA Beli Manastir
- Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica
- RCT – Centar u zajednici Hrvatska Kostajnica

B) REFERALNI CENTAR ZA ODREĐENE USLUGE

- Centar koji se specijalizira za određene skupine ili određene usluge
- Regionalni doseg, nadilazi lokalni značaj – ali ne može okupiti toliko različite društvene skupine, osim ako njihov angažman nije u službi određenih ranjivih skupina
- Postaje centar izvrsnosti i inovativnosti, društvenog i političkog zagovaranja
- Rad na razini regionalnih i nacionalnih kampanja i senzibilizacija šire javnosti
- Kvalitetan rad temelji na stalnim istraživanjima, edukacijama stručnjaka i evaluaciji rada

B) REFERALNI CENTAR ZA ODREĐENE USLUGE / skupine / socijalne probleme i socijalne rizike

- Pokriva prostor sekundarne i tercijarne prevencije, ali i primarne kad je riječ o specifičnom problemu
- Ima kapacitete za prevenciju, praćenje, tretman, krizne intervencije, uvođenje novih usluga i prepoznavanje novih rizika
- Mogućnost integriranog vođenja slučaja i *case management*
- NPR. Poliklinika za zaštitu djece Grada Zagreba
- Ustanove koje sada imaju najbržu mogućnost su domovi socijalne skrbi i aktualni Centri za pružanje usluga; obiteljski centri?
- Što bi primjerice mogao raditi referalni centar za područje maloljetničke delinkvencije?

C) MODEL KOORDINACIJE, ORGANIZIRANJA I UPRAVLJANJA USLUGAMA U ZAJEDNICI

- Model koji osigurava kvalitetnu integraciju usluga na pojedinačnim ili kolektivnim razinama (na razini jednog korisnika ili na razini zajednice)
- Koordinacijske aktivnosti znače:
 - Mapiranje usluga
 - Razvoj mehanizama informiranja građana o uslugama
 - kontinuirano praćenje uspješnosti zadovoljavanja potreba stanovništva
 - Lobiranje za socijalne usluge, predlaganje novih socijalnih usluga
 - Razvoj i unapređenje standarda kvalitete socijalnih usluga
 - Potiče umrežavanje organizacija, sklapanje partnerstava i koalicija

C) MODEL KOORDINACIJE, ORGANIZIRANJA I UPRAVLJANJA USLUGAMA U ZAJEDNICI

- Koordinacijske aktivnosti znače:
 - Razvoj održivih modela financiranja
 - Organiziranje koordinacijskih sastanaka
 - Pomoć stručnjacima kroz supervizije
 - Educiranje stručnjaka
 - Doprinos lokalnim politikama
 - Aktivnosti lokalnog socijalnog planiranja
 - Aktivnosti razvoja i promocije volonterstva

Danas u RH doprinos koordinaciji daju CZSS, županijska i gradska vijeća za socijalnu skrb

Vijeća za prevenciju

O čemu treba razmisliti prilikom uvođenja socijalnih usluga u zajednicu?

- Usluge i servisi u zajednici resurs su za postizanje adekvatne kvalitete života stanovnika
- No, kada govorimo o uslugama, tada trebamo analizirati njihov sadržaj i **dostupnost**:
 - Koje se usluge nude u zajednici?
 - Jesu li usluge, kome i koliko prometno ili prostorno dostupne?
 - Mogu li korisnici pristupiti uslugama s obzirom na obilježja komunikacije (jezik i komunikacijske teškoće)?
 - Mogu li korisnici ostvariti kvalitetnu uslugu s obzirom na odnos stručnjaka prema njima?
 - Mogu li korisnici ostvariti kvalitetnu uslugu s obzirom na stavove stručnjaka prema njima?
 - Jesu li korisnici dovoljno informirani o postojanju prava i usluga te o procedurama njihova ostvarivanja?
 - Mogu li korisnici financijski participirati u primanju usluge?
 - Podržava li okolina korisnika na sudjelovanje u primanju usluge?
 - Kakve su procedure ostvarivanja prava/usluge i mogu li ih korisnici slijediti?

Planiranje i razvoj usluga

- Planiranje i razvoj usluga treba obuhvatno 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 resursi

Koordinacija usluga

- Postoje tzv. Koordinativna tijela (Savjeti, Vijeća, upravni odjeli...) koji koordiniraju pružanje usluge u zajednici
 - Oni rade evidenciju pružatelja,
 - Popisuju i opisuju usluge i korisničku populaciju
 - Bilježe potrebe građana za novim uslugama
 - Evaluiraju rad pružatelja
 - Predlažu unapređenja usluga u zajednici

Bilateralna koordinacija usluga

Protokol o suradnji izrađuje se prema sljedećim pitanjima (pr. *Suradnja CZSS i liječnika obiteljske medicine?*):

1. Tko surađuje s kim?
2. Koji su ciljevi suradnje? Koji su specifični ciljevi i za koje vremensko ograničenje?
3. U kojim situacijama se uspostavlja suradnja?
4. Kako se dijele odgovornosti svih uključenih?
5. Tko će i kako koordinirati i pratiti rad uključenih partnera?
6. Kako će i koliko često uključeni partneri komunicirati?
7. Kako će se vrednovati uspješnost međusobne suradnje?

Procjena uspješnosti izgradnje kvalitetne suradnje

- Postoji li različitost interesa, ciljeva i kultura organizacija?
- Jesu li partneri spremni uložiti na početku dodatne kapacitete u uspostavljanje suradnje (pr. dodatno vrijeme, novac)?
- Postoje li razlike u statusima i moći koje mogu stvoriti nepovjerenje?
- Postoje li značajne razlike u resursima i kapacitetima koje mogu dovesti do relativne dominacije ili pasivnosti aktera?
- Postoji li u okviru suradnje osoba koja facilitira/koordinira tijekom suradnje? Postoji li opasnost da ona bude smatrana vođom?
- Jesu li partneri usmjereni na ishod? Imaju li kapaciteta brinuti o procesu? (Procesno-ishodišna previranja: zadovoljavajući procesi (odnosi među suradnicima) ne moraju biti u skladu s željenim ishodima)
- Jesu li partneri spremni usvojiti ili usklađivati nove komunikacijske modele?