

Prati li sustav socijalne skrbi potrebe svojih korisnika?

Maja Grubišić |

26. listopada 2023.



Foto: [pexels.com](https://www.pexels.com)

U izgradnji mostova udomiteljstva neizostavna je spona **sustav socijalne skrbi**, spona koja povezuje mnoga gibanja u društvu kada govorimo o ljudima koji su u potrebi pa tako i o djeci koja više ne mogu ostati u svojoj biološkoj obitelji, u svom roditeljskom domu, a novi dom nemaju. Ovaj sustav ima ključnu ulogu u očuvanju društvene ravnoteže jer pruža podršku najranjivijim članovima društva, osigurava socijalnu pravdu i doprinosi smanjenju nejednakosti. Upravo zbog toga mnoge su oči uperene u socijalne radnike, one od kojih se očekuje da budu podrška, da prepoznaju i saslušaju priče i probleme te da pomognu u njihovom rješavanju. Od njih to očekuju korisnici, ali i država. Oni su ti koji, primjerice, nose skrbnička prava za dijete čijem je roditelju oduzeto pravo na stanovanje i svakodnevnu skrb o djetetu, kao i oni

koji u praksi trebaju iznijeti reforme sustava socijalne skrbi.

Pitanje je imaju li oni osigurane resurse, kapacitete, tehničku i svaku drugu potrebnu podršku s kojom mogu zadovoljiti sva ta društvena očekivanja.

*Kada se zbroji godišnji posao socijalnog radnika na svakog dolazi 350 do 400 predmeta, što ne znači da se radi o 400 obitelji, već da unutar jedne obitelji postoji više postupaka, a u broju obitelji za koje je jedan socijalni radnik zadužen radilo bi se o njih 150. To je veliki pritisak od strane korisnika i fizički ne ostaje vremena da se svakom od njih posvetimo onako kako bismo željeli i trebali, govori **Marko Štavalj**, socijalni radnik u Zavodu za socijalnu skrb – Područnom uredu Bjelovar, i objašnjava: Svaki od tih postupaka ima svoj vremenski tijek koji u slučaju udomljavanja djece znači da se prvo pokušava pomoći biološkim roditeljima da prestanu zanemarivati svoju djecu, u smislu da vode adekvatnu brigu o njihovom emocionalnom razvoju, redovitom obrazovanju, problemima u ponašanju i slično. Ako u tome ne uspijevaju slijedi prijedlog sudu za oduzimanjem prava na stanovanje i svakodnevnu skrb o djetetu na godinu dana. Tijekom te godine roditelji imaju mogućnost raditi na sebi u smislu jačanja svojih roditeljskih kapaciteta kako bi stvorili uvjete za povratak djeteta u obitelj. Socijalni radnik biološkim roditeljima savjetuje gdje se mogu javiti za pomoć, najčešće su to županijski obiteljski centri u kojima mogu ići na individualna savjetovanja, te ih informira o tijeku cijelog postupka, njihovim pravima i obavezama. **Aleksandar Kolundžić**, psiholog u istom Područnom uredu Bjelovar, dodaje kako istovremeno dok traje proces vezan uz biološke roditelje taj isti socijalni radnik pokušava pronaći smještaj za dijete u alternativnoj skrbi, bilo u udomiteljskoj obitelji ili u institucionalnom smještaju u situaciji u kojoj smještajnih kapaciteta nema dovoljno, a takvo je stanje u svim hrvatskim županijama. Udomiteljskoj obitelji u procesu pripreme za dijete te pri samom udomljavanju također se pruža podrška, kao i djetetu koje socijalni radnik fizički izdvaja iz biološke obitelji i smješta u novu obitelj.*

Predmet koji je socijalni radnik preuzeo nastavlja se dalje, paralelno u više segmenata. Što se tiče bioloških roditelja mjera se može produžiti za još godinu dana i ako zaista nema pozitivnih promjena u trećoj se godini predlaže

sudu donošenje rješenja o lišavanju prava na roditeljsku skrb. To je mjera za kojom socijalni radnik, odnosno tim u kojem su uz njega još i psiholog i pravnik, mora posegnuti ako se uz svo pružanje podrške roditeljima tijekom dvogodišnjeg procesa, a koje je obuhvaćeno izrečenom mjerom stručne pomoći i potpore u ostvarivanju skrbi o djeci, roditelji nisu uspjeli trgnuti i promijeniti svoje individualno i zajedničko funkcioniranje. U odnosu na udomiteljsku obitelj, opet je socijalni radnik taj koji pruža podršku. *Udomiteljsku obitelj u procesu udomljavanja nastojimo pripremiti za različite situacije i izazove koji se mogu dogoditi kako bi se oni znali postaviti i reagirati na što ispravniji način, upoznajemo ih s osobinama djeteta koje im dolazi u situacijom iz koje dolazi, informiramo ih o lokalnim resursima, poput Obiteljskog centra, koji im stoje na raspolaganju, a onda kada dijete dođe mi smo opet tu, na raspolaganju za sve poteškoće. Otvoreni smo za sve kontakte s udomiteljima i kontroliramo ih, a imali smo i slučajeve kada smo oduzeli dozvole zbog neprimjerenog ponašanja udomitelja, govori Kolundžić i nastavlja: Što se djeteta tiče, socijalni radnik je voditelj slučaja i u suradnji s udomiteljem provjerava jesu li sve djetetove potrebe zadovoljene, od toga da ima što za obući, da ima stan i hranu do toga da mu je osigurano obrazovanje, odgoj, emocionalna i druga potrebna podrška u odrastanju. Trebali bi obići dijete dva puta godišnje, odlaskom na teren provjeriti je li s djecom sve u redu te ukoliko nešto ne funkcionira vidjeti na koji način možemo doprinijeti da se ta situacija popravi. Potrebno je kontinuirano raditi i s udomiteljima i s djetetom, posebno tijekom procesa prilagodbe jer se radi o traumatičnom procesu s ionako već traumatiziranom djecom.*

No, je li tako i u praksi?

Socijalni radnici često nisu u mogućnosti obići dijete onako kako piše da bi trebali i to ne zbog toga što to ne bi željeli ili ih nije briga, već zbog toga što to fizički ne stignu. Ponajprije zbog **velikog broja predmeta i manjka stručnih radnika u odnosu na broj korisnika**, ali i zbog toga što **nisu sva djeca koja imaju prebivalište u nekoj županiji smještena na području toga grada ili županije**. *Kad se pojavi potreba mi djecu moramo smjestiti tamo gdje ima slobodno mjesto pa se dogodi da djecu koja imaju prebivalište u našoj županiji*

smjestimo u dom ili u udomiteljsku obitelj na području neke druge hrvatske županije pa tako ja moram obići djecu koja su smještena u Lekeniku u Sisačko-moslavačkoj županiji i u Gradu Zagrebu, a kolega Štavalj djecu u Osječko-baranjskoj, Brodsko-posavskoj i Sisačko-moslavačkoj županiji, kaže Kolundžić. U situacijama kada se izdvaja više braće i sestara, iako nastojimo da tako ne bude, zna se dogoditi da djeca budu smještena u dva različita grada. Uz svu organizaciju i planiranje, u situaciji kada vam konstantno, svakodnevno dolaze novi korisnici zaista je jedva izvedivo redovito posjećivanje. Kolega i ja to još kako tako stižemo jer radimo u manjoj sredini u smislu broja stanovnika, ali za socijalne radnike u velikim gradovima to je ponekad nemoguće, dodaje Štavalj. Ovo je također otegotna okolnost za biološke roditelje koji moraju ostvarivati redoviti kontakt sa svojom djecom ako žele da im se ona vrate, jer i sudovi redovitom kontaktu pridaju značaj.

Ono što dodatno otežava posao je administrativno-birokratska procedura koja oduzima vrijeme i energiju, a svaki razgovor koji obave ili korak koji poduzmu moraju opisati na papiru jer kažu: *sve što nije napisano kao da nije ni poduzeto*, a njihova se svakodnevna komunikacija s ostalim službama i institucijama s kojima surađuju svodi još uvijek na slanje zahtjeva i raznih drugih dokumenata i dopisa faxom. *Unutar sustava koji pored Centara socijalne skrbi uključuje i policiju, sudstvo i sustav zdravstvene skrbi potrebna je bolja povezanost. U današnje doba super brzog interneta i dostupnih tehnologija sve se može organizirati puno jednostavnije u smislu da sadašnji papirnati postupak, koji uključuje sporu međusobnu korespondenciju i čekanje na odgovor koji ponekad traje i više tjedana, digitaliziramo te da kreiramo bazu podataka u koju bi svi relevantni dionici imali uvid. To bi povećalo učinkovitost sustava i skratilo cijeli birokratski postupak,* objašnjava Kolundžić.

U cijelom postupku alternativne skrbi socijalni radnici se najčešće prozivaju kao oni koji nisu poduzeli dovoljno, koji nisu prepoznali težinu situacije ili joj nisu pristupili s dovoljno pažnje. *Vjerujem da je razlog u tome što smo mi prvi na terenu*, govori Štavalj i objašnjava: *Javnost od nas očekuje da neke stvari vidimo i zamijetimo i ponekad je tako, ali sustav nam ne dopušta da išta poduzmemo jer, primjerice, ne postoje zakonski temelji. Prije no što sudu*

predlažemo mjeru oduzimanja roditeljskih ovlasti mi se u timu međusobno konzultiramo, raspravljamo i tek onda donosimo zaključak u kojem smjeru treba ići i kako formulirati zahtjev našeg Područnog ureda koji sud neće odbiti. U tom procesu se može dogoditi da se u biološkoj obitelji zbog psihičkih poremećaja, alkoholizma ili neke druge ovisnosti ili zbog spleta okolnosti ili nasilja u obitelji dogodi trenutak u kojem roditelji prouzroče strašnu tragediju, ali to bez obzira na svo naše iskustvo nismo mogli predvidjeti. Ima i situacija kada sud rješenjem vrati dijete u obitelj i mi više ništa ne možemo poduzeti. Izrekne se, doduše, mjera stručne pomoći i potpore toj obitelji, ali mi dolazimo jednom ili dva puta tjedno ovisno o intenzitetu mjere i to na 45 minuta ili sat vremena, a svo preostalo vrijeme ne možemo pokriti. Roditelji su upozoreni na sve posljedice svojih postupaka, ali svejedno ih ponekad čine.

U takvim situacijama krene javno prozivanje socijalnih radnika koji se već i tijekom svog svakodnevnog rada nalaze u položaju dežurnog krivca koji pokušava balansirati između zakona i nedostatka infrastrukturne potpore koja bi im trebala omogućiti i olakšati primjenu mjera u praksi te nezadovoljnih korisnika koji su u potrebi koju ne mogu zadovoljiti.

Jesu li socijalni radnici uzrok slabe učinkovitosti socijalnog sustava?

Kada rezimiramo sve segmente socijalnog sustava, poput nedostatka stručnih radnika za kvalitetno odrađivanje posla, nedovoljnih smještajnih kapaciteta u vidu nedostatka udomiteljskih obitelji i mjesta u domovima, nedovoljne infrastrukture, primjerice nepostojanja dječjeg psihijatra u manjim sredinama, slabe povezanosti svih relevantnih službi i tromosti cijelog sustava koji bi s obzirom da se radi o ljudskim potrebama koje se mijenjaju na dnevnoj bazi trebao imati određenu fleksibilnost, teško da za slabu učinkovitost socijalnog sustava možemo kriviti socijalne radnike. Još manje možemo tvrditi da se radi o osobama kojima nije stalo, a što se često može čuti i od korisnika i od javnosti. *Studij socijalnog rada ne upisujete zbog plaće, a isto tako i kasnije u poslu motivacija vam ne može biti samo novac, govori Štavalj. To je unutarnji poriv i motivacija da nekom djetetu osigurate bolju budućnost. Kada sam sa osamnaest godina birao fakultet želio sam studirati humanističke znanosti, a u*

užem izboru mi je bio i socijalni rad. Dodatno me motivirao kolega koji je to već studirao i rođakinja koja je tada već bila socijalna radnica i donio sam odluku zbog koje nikada nisam požalio. Iako me fakultet nije u potpunosti pripremio za ono što me dočekalo u praksi puno sam naučio kroz rad, posebno u Centru za socijalnu skrb u kojem je zaista širok spektar poslova koji se pokrivaju, od novčanih naknada do smještaja djece i kriznih intervencija. Posao je stresan i teško je prestatu misliti o njemu bez obzira što zatvorite vrata ureda na kraju radnog vremena. Izdvajanje djeteta iz biološke obitelji svakako je među stresnijim poslovima koje socijalni radnik u područnom uredu radi, bez obzira na to što radimo u timu i to da do takve situacije nije došlo preko noći, već se radi o obitelji koja nam je duže vrijeme poznata. Jučer sam smještao dvoje djece u udomiteljsku obitelj i ne mogu vam ni opisati taj osjećaj. Radi se o specifičnom slučaju u kojem se već nekoliko godina radi s roditeljima, ali su oni prije tjedan dana sami rekli da više ne mogu i zamolili nas da izdvojimo djecu dok se oni drugačije ne snađu. To je bilo izuzetno emotivno za roditelje, ali i za nas stručne radnike jer mi smo u tom procesu podrška, a ne netko tko osuđuje ili kažnjava. U ovom slučaju djeca su bila mala pa to dodatno otežava razgovor s njima. Za njih je to bilo traumatsko iskustvo i nijednom djetetu se to ne bi trebalo dogoditi, ali eto, događa se, završava priču Štavalj, a njegov kolega Kolundžić dodaje: Kad se kolega vratio u ured imao sam potrebu pitati ga kako je, želio sam da porazgovaramo i da to iskustvo ne ostane zatvoreno negdje unutar njega.

Djelatnici u Centrima za socijalnu skrb itekako su svjesni potreba svojih korisnika i svojih ograničenih mogućnosti da im na adekvatan način pomognu. Broj udomiteljskih obitelji je u strašnom padu pa se tako dogodi da neka obitelj mora primiti i više od troje djece kako je propisano, naravno u dogovoru s udomiteljima, ako oni smatraju da se mogu nositi sa svim zahtjevima. U županijama, u manjim lokalnim zajednicama nema dječjeg psihijatra i to je također velik problem. *Udomitelji nisu tu da rješavaju traume djeteta, niti su za to stručni*, ističe Kolundžić već za to postoje educirani stručnjaci, a udomitelji su zaduženi za pružanje podrške i razumijevanja te za omogućavanje udomljenom djetetu odlazak na takve potrebne tretmane. *Danas se kod djece u sve ranijoj dobi javljaju psihičke poteškoće, pogotovo se nakon ovih potresa i*

korone primjećuje porast anksioznosti i depresivnosti. I kome ćete odvesti dijete s takvom potrebom da mu se pomogne? U bolnici će ga obraditi, klinički psiholog će napisati nalaz i naručiti dijete na kontrolu za nekoliko mjeseci, ali gdje će dijete ići na tretmane koji su mu potrebni? Preostaje samo pronalaženje privatnog terapeuta koji je najčešće u Zagrebu ili drugim većim gradovima, a udomiteljima, pa i biološkim roditeljima ovakvo rješenje nije moguće ostvariti. U tom slučaju dijete koje bi trebalo pomoć dobiti odmah, mora čekati nekoliko mjeseci.

Socijalni radnici također su svjesni težine situacije kada dođe do trenutka napuštanja sustava alternativne skrbi i pomoći koju ti mladi ljudi trebaju. Oblik osamostaljivanja kroz period privremenog zajedničkog života u stambenim zajednicama smatraju jako dobrim, ali on je vrlo rijedak. *Najbliža i jedina stambena zajednica koju mi ovdje imamo je kuća u Đurđevcu koja je oformljena prije dvije, tri godine. Kroz takav smještaj mladi ostaju pod kontrolom koja im ujedno znači i podršku. Uči ih se različitim vještinama, poput planiranja budžeta, pristupanja procesu zapošljavanja i načina predstavljanja poslodavcu, kuhanja i organiziranja obroka, plaćanja režija i slično, govori Kolundžić, a Štavalj pojašnjava kako ponekad dio tih vještina mladi nauče u udomiteljskoj obitelji, ali svejedno trebaju prijelazni put do samostalnosti kako bi u potpunosti spoznali što to znači i imali podršku ako putem nešto zapne. Ovaj oblik podrške važan je posebno mladima kojima je nakon izlaska ostala još uvijek snažna trauma od svega što su proživjeli pa se ne žele vratiti ni u biološku ni u udomiteljsku obitelj. U praksi se zna dogoditi da djeca koja izađu iz sustava ostanu kod udomitelja bez naknada jer postoji emotivna povezanost pa tada udomitelji preuzimaju na sebe njihovo osamostaljivanje, pomažu ih dodatno i koriste neke svoje resurse da im pomognu pronaći posao, ali to ne može biti predugi period, navodi Kolundžić.*

Prema mišljenju i iskustvu socijalnih radnika i psihologa u Centrima za socijalnu skrb, treba zadržati oba oblika alternativne skrbi, i smještaj u domove i smještaj u udomiteljske obitelji. Udomljavanje je proces simulacije obitelji koju svako dijete treba i zato mu daju prvenstvo, te ističu kako se radi na tome da se dijete što bolje prilagodi i da se riješe sve nesuglasice s

udomiteljima i svim članovima te obitelji kada se pojave, jer naravno da se udomiteljska obitelj suočava s problemima koje ima i svaka druga biološka obitelj. Također se zalažu i za ostanak institucionalnog oblika smještaja jer se u praksi pokazalo da djeca koja imaju snažno ili dugotrajno traumatsko iskustvo u vlastitoj obitelji ne prepoznaju koncept obitelji i više im odgovara smještaj u domu s odgajateljima i jasnom strukturom pravila. Zaključuju, dakle, da oba oblika alternativne skrbi trebaju postojati.

I kada smo na kraju izgradili most udomiteljstva, definirajući sve njegove sudionike i njihove uloge od bioloških roditelja, djece, socijalnih radnika, psihologa, pravnika, sudova i drugih povezanih službi i institucija, poput policije, zdravstvenog sustava i organizacija civilnog društva, moramo se dotaknuti i zakonske mreže koja sve njih drži na okupu, precizirajući njihovo postupanje, kontrolirajući provođenje zakonskih pravila i u konačnici sankcionirajući ponašanje suprotno zadanim parametrima i okvirima.

Početakom 2022. godine donesen je **novi Zakon o socijalnoj skrbi**. U medijima sam pročitala kako je pozitivna transformacija koju donosi i, zaista, to je teorijski fino razrađen sustav, ali iz komentara onih čiji je posao direktno povezan s njegovom primjenom na terenu nisam dobila baš tako pozitivne komentare. Konkretno, djelatnici Centara za socijalnu skrb ističu kako će još jača centralizacija koju donosi osnivanje središnjeg ureda, Hrvatskog zavoda za socijalni rad, dodatno zakomplicirati provođenje postupaka na terenu i povećati krutost već ionako tromog sustava. Administrativno-birokratski dio koji se osnažuje, a koji prednost daje papirima umjesto ljudima, u smislu da se povećava uredski posao, što dodatno skraćuje vrijeme koje djelatnici mogu provesti na terenu sa svojim korisnicima kako bi čuli njihove priče i probleme s ciljem da im pomognu u pronalaženju vlastitih i zajedničkih resursa s kojima će ih prevladati, znači jačanje pravne i smanjenje socijalne komponente. Da bi priznali neko socijalno pravo socijalni radnici najprije moraju prikupiti priličan broj papira iz drugih institucija uz slabu informatizacijsku podršku sustava međusobne komunikacije. Za veliki broj mjera pomoći korisnicima u lokalnim zajednicama nema dovoljno resursa, primjerice stručnih službi, udomiteljskih obitelji, domova i u konačnici nema dovoljno ni socijalnih radnika koji bi

ispunili očekivanja nadležnog ministarstva, a to je vraćanje što više djece u biološku obitelj.

Samo s jednom obitelji iz koje sam izuzeo djecu i smjestio je u udomiteljsku obitelj imam posla za sljedeću godinu. Intenzivno, svaki tjedan trebao bih s njima raditi, provjeravati ih, podržavati i usmjeravati u sve što mogu učiniti bolje, poput pronalaženja posla i planiranja obiteljskog budžeta, objašnjava Štavalj svjestan da za kvalitetu koju želi postići u svome radu neće imati dovoljno vremena. Centar za socijalnu skrb – Područni ured Bjelovar u kojem radi sa svojim kolegama od ove je godine Zavod za socijalni rad – Područni ured Bjelovar, a u njihovoj je nadležnosti formiranje tima za udomiteljstvo koji će pokrivati cjelokupni udomiteljski sustav u Bjelovarsko-bilogorskoj županiji za udomljavanje i djece i odraslih. Kolundžić ističe kako je i to razlika u odnosu na dosadašnji rad te da ni sami još ne znaju kako će to izgledati u praksi s obzirom na postojeći vozni park i kapacitete jednog tima koji bi trebao pokriti područje cijele županije. Pravnici im pomažu u tumačenju zakonskih promjena, među kojima ima i onih dobrih, ali premalo je onih koje bi direktno utjecale na povećanje kvalitete i dostupnosti usluga korisnicima u trenutku u kojem su im one hitno potrebne. Praksa će pokazati bavi li se zakonski sustav socijalne skrbi sa samim sobom ili je u njegovom fokusu, praktično, a ne teorijski, interes korisnika čije se osnovne ljudske potrebe mijenjaju iz dana u dan, a koje su i temelj samog formiranja sustava socijalne skrbi.

Objavu ovog teksta podržala je Agencija za elektroničke medije u okviru programa poticanja novinarske izvrsnosti