

Okrugli stol, 7.6.2022. u 12:00

Distancirano socijalni

Unaprjeđenje kvalitete socijalnih usluga u Primorsko-goranskoj županiji



DRUŠTVO ZA ISTRAŽIVANJE I POTPORU
ADRESA Wenzelova 2, 51000 Rijeka,
MOB: 091 558 0920 E-MAIL: udruga.dip@gmail.com WEB: dip.hr
ŽIRO-RAČUN / IBAN: HR7123600001102394295, Zagrebačka banka
OIB: 78171364712 MB: 4152115

Cilj

unaprjeđenje kvalitete socijalnih usluga u zajednici (za skupinu osoba kojima treba podrška i skrb, odrasle mlade s teškoćama u razvoju i psihosocijalnom funkcioniranju i/ili invaliditetom s kombiniranim teškoćama).

Program rada: od 12:00 - uvodni govor

1. Promocija “**Priručnika za zagovaranje prava OSI** (“DIP-ov klub mladih” - rezultat kampanje “Distancirano socijalni”)
2. Najava izrade **Alternativnog izvješća o potrebama OSI i socijalnim uslugama za Primorsko-goransku županiju**

predstavljanje dosadašnjih rezultata: mapiranje potreba i usluga, rezultati prethodnog okruglog stola s temom “modeli financiranja socijalnih usluga”

Radno-okupacijski program **PRIPREMA, POZOR, RADIM!** - DIP-OV KLUB MLADIH sufinanciraju i podupiru:



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo rada, mirovinskoga
sustava, obitelji i socijalne politike

primorsko
goranska
županija



NASTAVNI ZAVOD ZA
JAVNO ZDRAVSTVO
PRIMORSKO-GORANSKE ŽUPANIJE



Centar za socijalnu skrb
RIJEKA



Mediterranski
kiparski
simpozij



Program/teme

2.1. Koje socijalne usluge pružamo osobama s invaliditetom u zajednici i koje za potrebe u PGŽ? Rezultati prikupljenih podataka do 4.6.2022.

2.3. Kako unaprijediti kvalitetu socijalnih usluga u zajednici? Provodimo li standarde kvalitete i možemo li ih unaprijediti?

3. Osnivanje ne/ formalne mreže za unaprjeđenje kvalitete socijalnih usluga u zajednici

4. Prijedlog zaključaka

5. Ručak u Domu

Radno-okupacijski program **PRIPREMA, POZOR, RADIM!** - DIP-OV KLUB MLADIH sufinanciraju i podupiru:



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo rada, mirovinskoga
sustava, obitelji i socijalne politike

primorsko
goranska
županija



NASTAVNI ZAVOD ZA
JAVNO ZDRAVSTVO
PRIMORSKO-GORANSKE ŽUPANIJE



Centar za socijalnu skrb
RIJEKA



Mediterranski
kiparski
sirepazij



1. Priručnik za zagovaranje prava OSI

Autori:
Marta Berčić,
Bernard Šešo,
Karmen Vučetić
Izdavač: DIP

- 1. Što je pristup skrbi “zasnovan na prednostima/snagama”? (*eng. strengths-based approach to care*) – komparativna analiza UK i RH sustava socijalne skrbi; naglasak na OSI sa specifičnim teškoćama.
- 2. Načela i vrijednosti rada za ljude: načela zaštite u RH i načela u socijalnoj skrbi u UK-u.
- 3. Što mi (DIP) činimo za ljude za koje radimo?
- 4. Potrebe, socijalna uključenost i prava osoba s invaliditetom u RH
- 5. Životne faze: Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom
- 6. Prava i usluge koje se ostvaruju temeljem Zakona o socijalnoj skrbi
- 6.1. Standardi kvalitete socijalnih usluga.
- 7. Preporuke za donositelje odluka, zakonodavce i praktičare zakvalitetnu kombiniranu socijalnu politiku za osobe s invaliditetom i osobe kojima treba podrška i skrb.

Radno-okupacijski program **PRIPREMA, POZOR, RADIM!** - DIP-OV KLUB MLADIH sufinanciraju i podupiru:



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo rada, mirovinskoga
sustava, obitelji i socijalne politike

primorsko
goranska
županija



NASTAVNI ZAVOD ZA
JAVNO ZDRAVSTVO
FACULTET ZDRAVSTVENIH ZNANOSTI
UNIVERZITETA RIJEKE



Centar za socijalnu skrb
RIJEKA



Najava izrade Alternativnog
izvješća o potrebama OSI i
socijalnim uslugama za
Primorsko-goransku županiju

Zašto Alternativno izvješće?

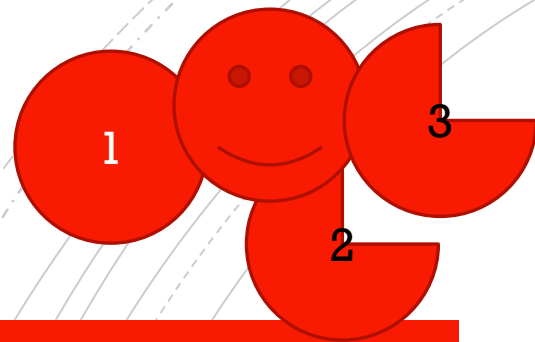
Ne znamo koliko ima osoba kojima treba podrška i skrb!

Ne znamo koje usluge im trebaju!

Same osobe s invaliditetom ne znaju kako ostvariti svoja prava!

Nakon izlaska iz sustava obrazovanja, sve mogućnosti ovise o mogućnostima roditelja/obitelji?

Kakva je kvaliteta socijalnih usluga?



Dimenzije
izazova:
~~osoba u centru~~

UN konvencija o pravima OSI – izazovi pristupa orijentiranog na osobu i zasnovanog na mogućnostima

- 1. Obilježja sustava:** nepovezanost zdravstvenog, socijalnog, pravosudnog i dr. sustava (u okviru administrativne suradnje, često šutnja administracije), bez protokola za prijelazna razdoblja, nedostaje više profesionalaca koji djeluju “više” od administrativne primjene zakona, normativni okvir neusklađen sa stvarnom potrebama (neovisni zastupnik, osobni budžet)
- 2. Obilježja zajednice:** visok ili nizak socijalni kapital; vidimo li ili ne ljude oko sebe? (prirodno mentorstvo, solidarnost ili zatvaranje očiju...)
- 3. Obilježja osoba** kojima treba podrška i skrb (ako je narušena dobrobit, barem u 1 točki): na znaju kome se obratiti, kako se uključiti, predrasude i mogućnosti obitelji..

Kako preokrenuti paradigmu?

SAMO KOORDINIRANIM DJELOVANJEM SVIH, NEMA KRIVCA

Monitoring. 2021-2030 Strategy for the Rights of Persons with disabilities

Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030

3 main themes



Enjoy EU rights

- Be able to move to another EU country
- Participate in political elections



Live independently and autonomously

- Participate in the labour market
- Learn new skills for new jobs



Participate and be protected from discrimination

- Receive an education
- Access justice and legal protection

#EUDisabilityRights
#UnionOfEquality

Pitanje za Ured pravobraniteljice za OSI: Kakvo je stanje? Prikaz pritužbi na kršenje prava OSI?

Metode: izrada Alternativnog izvještaja

Ciljna skupina / osobe s invaliditetom – kombinirane teškoće, iz spektra autizma, intelektualne teškoće, ADHD, mentalne bolesti i sl.

- A) kvalitativne metode: intervjui s korisnicima i pružateljima usluga; analiza sadržaja (rezultati rasprave s okruglih stolova)
- B) kvantitativne metode: *desk research* (dostupni podaci Ministarstva, NZJZ, podaci o broju korisnika iz izvještaja pružatelja usluga, upitnik mapiranje pružatelja socijalnih usluga, podaci ključnih dionika...)
- C) participativno: aktivna uključenost u izradu svih dionika
- D) analiza prigovora o kršenju prava iz UN konvencije o pravima OSI (Ured za OSI; Rijeka);
- E) preporuke za zakonodavce i donositelje odluka, pružatelje socijalnih usluga

**Broj osoba s invaliditetom u PGŽ, prema dijagnozama.
Gdje nestaju nakon izlaska iz sustava obrazovanja?**

Predstavljanje dosadašnjih
rezultata: mapiranje potreba
i usluga

Rezultati prethodnog okruglog stola
zajednički kroz život, s temom
“modeli financiranja socijalnih
usluga”

Vrste oštećenja	0-19	20-64	65+	Ukupno
Intelektualne teškoće	222	694	98	1014
Kronične bolesti	186	3109	3977	7272
Kronične bolesti kod djece	696			696
Oštećenje sluha	63	315	550	928
Oštećenje vida	49	373	734	1156
Poremećaj glasa, jezika i govora	1600	609	70	2279
Poremećaji iz autističnog spektra	207	75	3	285
Psihičke bolesti	565	3238	2350	6153
Razvojne teškoće koje nisu definirane Listom oštećenja	363			363
Tjelesno oštećenje	122	1516	2088	3726
Višestruke teškoće	585	275	2	862
Ukupno	4658	10204	9872	24734

Broj osoba s invaliditetom u PGŽ, prema dijagnozama.
Gdje nestaju nakon izlaska iz sustava obrazovanja?

Predstavljanje dosadašnjih
rezultata: mapiranje potreba
i usluga

rezultati prethodnog
okruglog stola s temom
“modeli financiranja
socijalnih usluga”

Osobe s dijagnozom F90 (Hiperkinetski poremećaji) prema dobnim skupinama - PGŽ

Dobna skupina	M	Ž	Ukupno
0 - 18	204	58	262
19 - 35	8	4	12
36 - 64	1	0	1
65+	1	0	1
Ukupno	214	62	276

Tko su ljudi koji trebaju
socijalne usluge?
Broj osoba prema
skupinama i teškoćama
(oštećenjima)

- Tko su ljudi za koje radimo? Gdje su?
Ima li osoba više teškoća ili samo jednu?
- Suradnja s zdravstvenim i socijalnim sustavom radi usklađivanja
dijagnostike/potreba za podrškom i skrbi
- Katalog socijalnih usluga/korisnici:
 - odrasle osobe s mentalnim oštećenjem
 - odrasle osobe s lakšim ili umjerenim intelektualnim oštećenjem
 - odrasle osobe s intelektualnim i mentalnim oštećenjem
 - odrasle osobe s poremećajima iz autističnog spektra

Slučaj 1.

Što se nije smjelo dogoditi?

Što se moglo bolje?

Kako spriječiti nepotrebno narušenu sigurnost i zdravlje?

E.D., 33

- živjela s bakom do njene smrti
- dg. mentalni poremećaj, npr. F20 – F29;
- nema nikog tko se želi brinuti o njoj, hospitalizirana dva puta po 4 do 6 mjeseci
- otpust: “poslana doma” u takvom stanju da: nema navike očuvanja vlastite dobrobiti (ne kuha, ne pere se, ne jede, ne pije terapiju)
- dolazi pukim slučajem kod pružatelja usluga koji pokreće procedure zaštite prema kriterijima očuvanja dobrobiti, koja je vidno narušena u 9 do 10 elementa
- u tijeku 6 mjeseci pružatelj daje podršku radi ostvarivanja prava
- i dalje živi sama čime dovodi u opasnost integritet; zdravlje i dobrobit jer...
- **RJEŠENJE: ŽIVOT U VLASTITOM STANU, UZ PODRŠKU**

Otpust iz bolnice bez osiguravanja podrške: pitanje/s kime živite? Tko će vam pomoći?

Suradnja sustava socijalne skrbi s zdravstvenim sustavom, insitucionlana i izvaninstitucionalna podrška

Pitanje za Dom Turnić – kakva je vaša suradnja s bolnicama, kako ostvairti podršku nakon otpusta?

Upitnik: mapiranje pružatelja
socijalnih usluga
98 evidentiranih pružatelja
usluga u Registru 24 ispunili
upitnik

Pitanja

Postoji li dovoljan broj pružatelja socijalnih usluga i vrsta socijalnih usluga koji oni pružaju?

Koji su kriteriji / mjerila za provedbu “novih socijalnih usluga”? npr. stručna procjena, socijalno mentorstvo, obiteljska medijacija..Tko provodi edukacije i za koga? Možemo li pružati uslugu “socijalno mentorstvo”, a pružamo ju već 8 godina? (CZSS?)

Kad će biti usvojen novi Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga usklađen s novim Zakonom o socijalnoj skrbi?

Kada će se proširiti Mreža pružatelja socijalnih usluga?

23.06.2022.

Upitnik: mapiranje pružatelja
socijalnih usluga
96 evidentiranih pružatelja
usluga u Registru 24 ispunili
upitnik

Vrste pružatelja usluga	Osnivač						
	Ukupno	Republika Hrvatska	Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave	Udruga	Vjerska zajednica	Pravna osoba i obrt	Fizička osoba
Centar za posebno skrbništvo	1	1	0	0	0	0	0
Centar za socijalnu skrb	10	10	0	0	0	0	0
Pružatelji socijalnih usluga za beskućnike	3	0	0	2	1	0	0
Pružatelji socijalnih usluga za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi	8	2	1	3	1	1	0
Pružatelji socijalnih usluga za djecu s problemima u ponašanju	4	3	0	1	0	0	0
Pružatelji socijalnih usluga za djecu sa teškoćama u razvoju i odrasle osobe s invaliditetom (tjelesno, intelektualno i osjetilno oštećenje)	12	2	1	9	0	0	0
Pružatelji socijalnih usluga za odrasle osobe s invaliditetom (mentalno oštećenje)	2	1	1	0	0	0	0
Pružatelji socijalnih usluga za osobe sa problemom ovisnosti	2	0	0	2	0	0	0
Pružatelji socijalnih usluga za starije osobe	52	0	6	10	1	12	23
Pružatelji socijalnih usluga za žrtve nasilja u obitelji i žrtve trgovanja ljudima	2	0	0	1	1	0	0
UKUPNO	96	19	9	28	4	13	23
UDIO	100%	19.8%	9.4%	29.2%	4.1%	13.5%	24.0%

Rezultati: glavarina kao glavni izvor financiranja
96 evidentiranih pružatelja usluga u Registru - 24 ispunilo upitnik - 7 pružatelja socijalnih usluga (tablica)

Vrsta socijalne usluge	Osnivač - država / JL(R)S	Osnivač - drugo
Savjetovanje	3	1
Stručna procjena	2	1
Psihosocijalno savjetovanje	2	1
Socijalno mentorstvo	2	1
Obiteljska medijacija	0	1
Psihosocijalni tretman radi prevencije nasilničkog ponašanja	0	1
Psihosocijalna podrška	3	1
Rana razvojna podrška	1	1
Pomoć pri uključivanju u programe odgoja i redovitog obrazovanja	1	1
Pomoć u kući	2	2
Boravak	5	2
Organizirano stanovanje	3	2
Smještaj	4	1

Modeli financiranja:
osigurati kontinuitet, održivost, fleksibilnost,
protokole za krizna stanja, jače partnerstvo svih dionika!

Pitanje 2.
Kakve su stvarne
potrebe osoba
kojima treba
podrška i skrb?

Teza 1. Polu/dnevni boravak, psihosocijalna podrška i organizirano stanovanje (ili stambena zajednica) - socijalne usluge koje predstavljaju najučinkovitiji model uključivanja u zajednicu, što je temeljno pravo OSI!

Teza 2. Važnost mogućnosti kombiniranja i spajanja različitih socijalnih usluga kod pojedine osobe ovisno o potrebama.

Postoji li mogućnost spajanja više socijalnih usluga? (Centar Izvor Selce, Centar Pula)

Koji su kriteriji za određivanje vrste, broja i trajanja socijalnih usluga? (CZSS)

Postoji li mogućnost promjene vrste, broja ili trajanja socijalne usluge ovisno o uočenim povećanim potrebama korisnika od strane pružatelja socijalnih usluge?

Slučaj 2: Korisnik dobije rješenje za socijalnu uslugu poludnevnog boravka 2x tjedno i psihosocijalnu podršku dva dana u tjednu. Stručni tim procijeni da je korisniku potrebno svakodnevno sudjelovanje i intenzivna psihosocijalna podrška u kriznoj situaciji, a korisnik odbija smještaj (jer i ma vlastiti stan), a nema slobodnog mjesta u organiziranom stanovanju kod pružatelja s.u. (CZSS). Rješenje: život u vlastitom stanu uz podršku.

Kako unaprijediti kvalitetu
socijalnih usluga u zajednici?
*Provodimo li standarde kvalitete
i možemo li ih unaprijediti?*
Rezultati istraživanja

Što je kvaliteta socijalne usluge / kako ju mjerimo?

Za ljude koji koriste socijalne usluge – one znače autonomiju!

1. Individualno iskustvo ljudi koji primaju njegu i podršku, odnosno njihove potrebe kao i njihova osobna očekivanja i ishode;
2. Usluge koje provode priznate pojedinačne sigurnosne standarde i propise, osiguravajući podršku i sigurnost ljudi (osposobljeni stručnjaci, usluge orijentirane na osobu);
3. Prepoznati procesi koji osiguravaju učinkovitost usluga uključujući njihovu vrijednost za novac i ispunjenje ishoda za koje su osmišljene.

https://www.esneu.org/sites/default/files/publications/ESN_Quality_report_light_web.pdf

Što je kvaliteta
socijalne usluge?

“Organising care in small groups in a community setting, with person-centred services provided by a known small team, and not being confined to a nursing home”

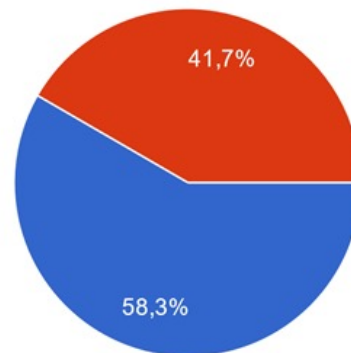
Eloy van Hal, founder, The Netherlands

Pravni instituti koje nedostaju: neovisni zastupnik i osobna plaćanja/vaučeri
Bez ovih instituta nema pomaka, tapkamo na mjestu jer oni osiguravaju usluge
orijentirane na osobu, na mogućnosti a ne na nedostatke!

Pravilnik o standardima za pružanje socijalnih usluga:

Jeste li proveli samoprocjenu standarda kvalitete socijalnih usluga?

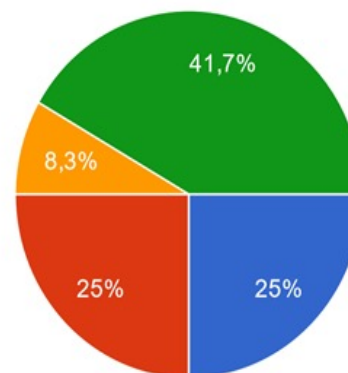
24 odgovora



- Da
- Ne
- Ne pružamo socijalne usluge

Ako jeste, na kojoj razini usklađenosti za svaki pojedini standard u cijelosti (tri razine) usklađenosti je vaša kvaliteta (zahtjevi pojedine razine usklađenosti standarda kumulativnog su karaktera)

24 odgovora



- I. razina – pisanu i sistematiziranu dokumentaciju usklađenu sa zahtjevima standarda
- II. razina – dokaze da trenutna praksa prati postojeću dokumentaciju i usklađena je sa zahtjevima standarda
- III. razina – dokaze o dosljednosti u praćenju i analiziranju trenutne prakse
- Nismo proveli samoprocjenu standarda kvalitete socijalnih usluga

Pravilnik o standardima za
pružanje socijalnih usluga:

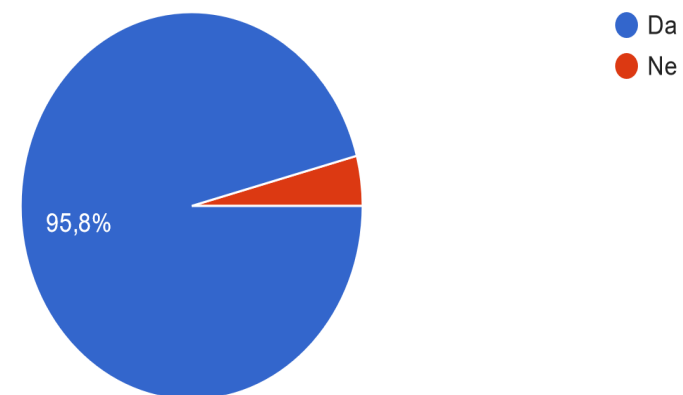
- Tko primjenjuje standarde?
- Kakva su iskustva u usklađivanju Pravilnikom o standardima kvalitete socijalnih usluga? (dom)
- Iskustva u provedbi E-Qalin sustava upravljanja kvalitetom (PGŽ)

Neformalna mreža pružatelja socijalnih usluga

- Osnivanje neformalne mreže pružatelja socijalnih usluga s ciljem unaprjeđenja kvalitete pružanja socijalnih usluga s pristupom orijentiranim na osobu i mogućnosti/prednosti!

Želite li se pridružiti neformalnoj mreži pružatelja socijalnih usluga s ciljem unaprjeđenja kvalitete pružanja socijalnih usluga u PGŽ?

24 odgovora



Zaključak
HVALA VAM NA
DOPRINOSU!

- Preporuke za donositelje odluka, zakonodavce i praktičare za kvalitetnu kombiniranu socijalnu politiku za osobe s invaliditetom i osobe kojima treba podrška i skrb (iz Priručnika)
 - Osnažiti međusektorsko povezivanje u svrhu ostvarivanja prava OSI, izradu zajedničkih protokola, posebno ukrižnim situacijama..
 - Poticati pružanje objedinjenih temeljnih socijalnih usluga
 - Unaprijediti modele financiranja pružanja socijalnih usluga
 - Novi pravni instituti (budućnost)
 - Nezavisni zastupnici
 - Osobni budžet
 - MOLIMO VAS DA NAM UPUTITE VAŠE PRIJEDLOGE KAKO UNAPRIJEDITI KVALITETU SOCIJALNIH ULUGA!