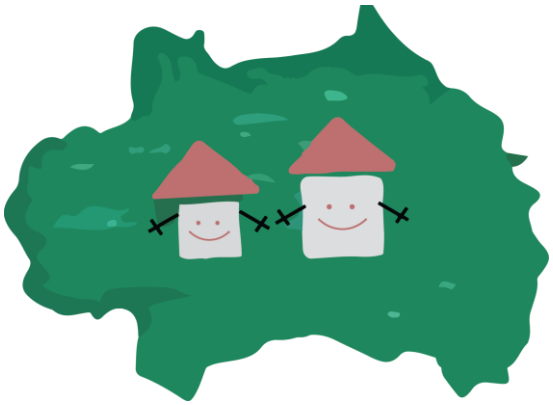
Na temelju članka 30. Statuta Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje Upravno vijeće Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje donosi

GODIŠNJI PLAN I PROGRAM RADA CENTRA ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI ZAGORJE ZA 2026. GODINU



Sadržaj

Uvod ... 2
1. Osnovni podaci o Centru za pružanje usluga u zajednici Zagorje ... 4
1. 1. Naziv, mjesto, osnivač ... 4
1. 2. Djelatnost Centra ... 5
1. 3. Opis postojećeg stanja ... 7
1. 4. Planiranje daljnjih aktivnosti za 2026. godinu ... 9
2. Upravljanje i organizacija rada Centra ... 15
2. 1. Upravljanje i rukovođenje ... 15
2. 2. Ustroj Centra ... 15
2. 3. Zaposlenici Centra ... 23
2. 3. 1. Stručno usavršavanje djelatnika ... 24
2. 3. 2. Supervizija ... 26
3. Stručna tijela CPUZ-a Zagorje ... 26
4. Participacija korisnika u radu Centra ... 28
5. Organizacija stručnog rada ... 31
5. 1. Vođenje dokumentacije ... 32
5.2. Evaluacija rada ... 37
6. Program rada Stručnog tima CPUZ Zagorje ... 38
6. Program rada organiziranih stanovanja uz sveobuhvatnu podršku ... 46
6.1. Usluga organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za korisnice sa problemima u ponašanju ... 55
6.2. Organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi ... 56
7. Organizirano stanovanje uz povremenu podršku ... 57
8. Poludnevni boravak ... 62
9. Psihosocijalna podrška ... 64
10. Godišnji plan i program rada organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djevojke u problemima u ponašanju ... 68
11. Godišnji plan i programa rada organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi ... 85
12. Godišnji plan i program aktivnosti slobodnog vremena ... 96
13. Godišnji plan i program rada Domsko – učenička zadruge „Sova“ ... 106
14. Plan volonterskog programa CPUZ Zagorje za 2026. godinu ... 109

Dodatak: Program rada za sprečavanje i suzbijanje širenja infekcije u Centru za pružanje usluga u zajednici Zagorje

Uvod

Od 1945. pa sve do 2019. godine Centar, tada Odgojni dom Bedekovčina, je bio jedina ustanova socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj za smještaj isključivo ženske populacije s problemima u ponašanju i teškoćama mentalnog zdravlja. Bio je percipiran kao ustanova koja nudi tretman "složenijih slučajeva", a što je podrazumijevalo smještaj i tretman korisnica kod kojih problemi u ponašanju traju već duže vrijeme, složeniji su i intenzivniji te visoko rizični, uvjetovani strukturom ponašanja i ličnosti te bitno narušenim odnosima u užoj i /ili široj društvenoj sredini.

U skladu sa suvremenim trendovima koji ne podupiru model institucionalnog tretmana, odnosno sukladno procesu deinstitucionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj, 2014. godine je donesen novi statut kojim je djelatnost Centra proširena i na mogućnost pružanja socijalnih usluga u zajednici. Ustanova se tada počela orijentirati na razvijanje preventivnih programa u radu s djecom, mladima i obiteljima u riziku na području Krapinsko – zagorske županije. Djelatnost Centra je tada proširena na pružanje socijalnih usluga za djecu i mlade i njihove obitelji u riziku, odnosno obogaćena pružanjem usluge poludnevnog boravka te usluge savjetovanja i pomaganja obitelji.

Korisnicima o kojima brinemo potrebna je sveobuhvatna pomoć i skrb jer se radi o djeci i mladima kod kojih su prisutne različite teškoće poput nesigurnog i nedovoljno poticajnog obiteljskog okruženja, niskog samopouzdanja, osjećaja potištenosti i srama, odgojne i obrazovne zapuštenosti te nerazvijenosti svakodnevnih životnih vještina. Djeci nastojimo ponuditi šansu za bolji život, nastojimo ih osnažiti za samostalan život i poučiti etičkim vrijednostima koje će im pomoći da budu vrijedni članovi našeg društva. Budući da je ustanova uvrštena u 32 prioritetna doma socijalne skrbi za provedbu procesa deinstitucionalizacije, omogućilo nam se korištenje sredstava iz EU fondova. Za cilj smo si postavili razvijanje usluge organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku, usluge organiziranog stanovanja uz povremenu podršku, usluge poludnevnog boravka te usluge psihosocijalne podrške putem Mobilnog tima čime smo težili dostizanju standarda kvalitete pružanja usluge brige i smještaja za djecu i mlade kakav imaju zapadnoeuropske zemlje.

Zahvaljujući ugovorenim EU projektima *Zajedno stvaramo našu bajku* i *Naš trenutak* ustanova je ostvarila zacrtani cilj te od rujna 2019. godine u potpunosti ukinula pružanje institucionalne usluge smještaja (tzv. usluge privremenog smještaja radi provođenja kraćih rehabilitacijskih programa) zamijenivši je pružanjem usluge organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku. Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje je procesom deinstitucionalizacije napravio najveći iskorak u unapređenju tretmana za korisnike kojima je radi stjecanja društveno prihvatljivih navika, završetka školovanja i korekcije ponašanja potrebna pomoć izvan roditeljskog doma. Skrb im se pruža u što prirodnijem okruženju - u tzv. zajednici odgojnog osoblja i korisnika koja teži potpunoj integraciji u lokalnu zajednicu. Ona za cilj ima osnaživanje i stjecanje znanja i vještina neophodnih za samostalan i kvalitetan život izvan sustava socijalne skrbi, u kojoj se ostvaruju svi životni uvjeti i primjenjuju suvremene socijalno – pedagoške metode odgoja sa svrhom pravilnog razvoja djeteta/mlade osobe.

Centar Zagorje djeluje s **vizijom** otvaranja prema lokalnoj zajednici kako bi resursi odgojne ustanove i lokalne zajednice bili iskorišteni na uzajamnu dobrobit, na način da se potencijali lokalne zajednice maksimalno koriste u resocijalizaciji korisnika, a da preventivni i ostali stručni programi ustanove budu iskorišteni za potrebe lokalne zajednice. Naša **misija** je da u sigurnom i poticajnom okruženju, uz pomoć i podršku kompetentnog stručnog osoblja, pomognemo našim korisnicima da u što kraćem vremenu nadoknade odgojno-obrazovne deficite i razviju socijalne vještine potrebne za uključivanje u samostalan život u zajednici.

1. Osnovni podaci o Centru za pružanje usluga u zajednici Zagorje

1. 1. Naziv, mjesto, osnivač

Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje (u daljnjem tekstu: Centar) osnovan je 20. ožujka 1954. godine rješenjem bivšeg Narodnog odbora Kotara Zlatar br. 2340/1945. i upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu br. 1-436 od 18.11.1985. godine. Centar je pravni slijednik Odgojnog doma Bedekovčina koji je registriran i upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, pod brojem Tt – 22/7710-5 , MBS: 080396858, a temeljem članka 78. Zakona o ustanovama postao je javnom ustanovom.

Danas osnivačka prava nad Centrom ima Republika Hrvatska. Prava i dužnosti osnivača obavlja ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi (u daljnjem tekstu: „ministarstvo“).

Centar obavlja svoju djelatnost, posluje i sudjeluje u pravnom prometu pod nazivom: Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje.

Sjedište Centra je u Bedekovčini, Aleja Dragutina Domjanića 15 gdje se nalaze dvorac i krojačka radionica. U prizemlju dvorca je smještena uprava Centra (ured za računovodstvene djelatnike, tajništvo i ured ravnatelja), ured Stručnog tima i centralna kuhinja s blagovaonicom koja je opremljena za pripremu svih obroka za korisnike. Krojačka radionica je uređena i opremljena potrebnim sadržajima za pružanje socijalne usluge poludnevnog boravka u prostoru pružatelja usluga. Osim u sjedištu, svoje Centar usluge organiziranog stanovanja u stanu u Bedekovčini te iznajmljenim kućama u Brestovcu Orehovičkom i Pustodolu, a socijalne usluge poludnevnog boravka u Osnovnoj školi Krapinske Toplice, Osnovnoj školi Marija Bistrica, Osnovnoj škola Stjepan Radić Brestovec Orehovički, Osnovnoj školi Bedekovčina te uslugu poludnevnog boravka za učenike osnovnih škola u Krapini i okolici u Krapini, Magistratska 40.

Centar posjeduje tiskaru i zgradu škole površine cca 1100 m^2 koja se nalazi u najmu Srednje škole Bedekovčina, uz suglasnost nadležnog Ministarstva. U jednoj prostoriji navedene škole u najmu se nalazi arhivski prostor za svu dokumentaciju koju je Centar obvezan pohranjivati i čuvati. Financijska sredstva od najma škole su vlastiti prihodi Centra.

Tijekom 2023. godine Centar je sredstvima iz projekta, vlastitih sredstava i donacija kupio kuću u Lugu Zabočkom koja će se prenamijeniti za pružanje usluge organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi za 8 korisnika te organizirano stanovanje u povremenu podršku za dva korisnika.

1. 2. Djelatnost Centra

Djelatnost Centra, sukladno Statutu od 28. 08. 2023. g., je pružanje **socijalnih usluga** za djecu i mlađe punoljetne osobe do navršene 26. godine života bez odgovarajuće roditeljske skrbi, djeci u riziku za razvoj problema u ponašanju, djeci i mladima s problemima u ponašanju te primarnim i udomiteljskim obiteljima, i to:

1. **Savjetovanje** - djetetu i mlađoj punoljetnoj osobi s problemima u ponašanju, djetetu i mlađoj punoljetnoj osobi bez odgovarajuće roditeljske skrbi, djetetu žrtvi obiteljskog, vršnjačkog ili drugog nasilja, djetetu žrtvi trgovanja ljudima, djetetu bez pratnje koje se zatekne izvan svog prebivališta, djetetu stranom državljaninu koje se zatekne na teritoriju RH bez nadzora roditelja ili druge odrasle osobe, obitelji kojoj je zbog narušenih odnosa ili drugih nepovoljnih okolnosti potrebna stručna pomoć ili druga podrška.
2. **Stručna procjena –** djetetu rane i predškolske dobi s razvojnim odstupanjem ili razvojnim rizikom i djetetu s teškoćama u razvoju ili osobi s invaliditetom radi upućivanja na uslugu rane razvojne podrške ili psihosocijalne podrške. *Uslugu u praksi pružaju stručni djelatnici HZSR, a po potrebi uključuju mišljenje Stručnog tima ustanove socijalne skrbi.*
3. **Psihosocijalno savjetovanje –** djetetu i mlađoj punoljetnoj osobi s problemima u ponašanju, djetetu bez odgovarajuće roditeljske skrbi i mlađoj punoljetnoj osobi**,** djetetu žrtvi obiteljskog, vršnjačkog ili drugog nasilja, obitelji kojoj je zbog narušenih odnosa ili drugih nepovoljnih okolnosti potrebna stručna pomoć ili druga podrška. *Uslugu provode stručni djelatnici zaposleni u Obiteljskim centrima. Stručni djelaci Centra Zagorje nemaju potrebnu edukaciju.*
4. **Socijalno mentorstvo –** korisniku kojem prestaje pravo na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja, mlađoj punoljetnoj osobi i mlađoj punoljetnoj osobi s problemima u ponašanju. *U praksi uslugu provode stručni djelatnici Hrvatskog zavoda za socijalni rad, dodatno educirani za obavljanje navedenih poslova.*
5. **Psihosocijalna podrška -** usluga koja obuhvaća stručne postupke i druge oblike pomoći i podrške kojima se potiče razvoj i unaprjeđenje kognitivnih, funkcionalnih, komunikacijskih, govorno-jezičnih, socijalnih ili odgojnih vještina korisnika.
6. **Rana razvojna podrška** – djetetu rane i predškolske dobi s razvojnim odstupanjem ili razvojnim rizikom i djetetu s teškoćama u razvoju. Usluga se trenutno ne pruža zbog nedostatka zaposlenog osoblja stručnog kadra.
7. **Pomoć u kući** - osobi koja zbog starosti ili bolesti ne može samostalno skrbiti o osnovnim životnim potrebama, osobi s invaliditetom koja nije u mogućnosti udovoljiti osnovnim životnim potrebama. *Usluga se trenutno ne pruža zbog nedostatka zaposlenog osoblja i dodatnog dostavnog vozila.*
8. **Boravak –** djetetu i mlađoj punoljetnoj osobi s problemima u ponašanju od 7. do 21. godine života, djetetu i mlađoj punoljetnoj osobi bez roditelja ili bez odgovarajuće roditeljske skrbi i djetetu žrtvi obiteljskog, vršnjačkog ili drugog nasilja od 3. do 18. godine života

9. **Organizirano stanovanje –** djetetu i mlađoj punoljetnoj osobi s problemima u ponašanju od 7. godine života, djetetu bez pratnje koje se zatekne izvan svog prebivališta i djetetu stranom državljaninu koje se zatekne na teritoriju RH bez nadzora roditelja ili druge odrasle osobe, osobi 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, djetetu i mlađoj punoljetnoj osobi bez roditelja ili bez odgovarajuće roditeljske skrbi od 3. godine života, djetetu žrtvi obiteljskog, vršnjačkog ili drugog nasilja od 3. godine života

Centar obavlja i **druge poslove** koji se odnose na:

1. podršku korisnicima i pružateljima izvaninstitucijskih oblika smještaja
2. osiguranje provođenja mjere intenzivne stručne pomoći i nadzora nad ostvarivanjem skrbi o djetetu prema zakonu kojim se uređuju obiteljski odnosi
3. osiguranje provođenja odluke o ostvarivanju osobnih odnosa s djetetom pod nadzorom
4. izvršavanje odgojnih mjera prema propisima kojima se uređuje kaznenopravna zaštita djece
5. stručnu pomoć i potporu udomiteljima i korisnicima i provođenje edukacije udomitelja
6. predlaganje i poticanje aktivnosti u području socijalne skrbi na lokalnoj razini
7. procjenjivanje potreba korisnika i sudjelovanje donošenju socijalnog plana za područje jedinice područne (regionalne) samouprave
8. poticanje i razvijanje volonterskog rada
9. obavljanje drugih poslova na temelju zakona i Statuta.

U Centru se obavljaju i **poslovi izvršenja odgojnih mjera** i to:

1. odgojne mjere posebne obveze - uključivanje u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade
2. odgojne mjere posebne obveze - uključivanje u pojedinačni ili skupni rad u savjetovalištu za mlade
3. odgojne mjere pojačane briga i nadzora uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi
4. odgojne mjere upućivanje u odgojnu ustanovu

Centar izvršava i privremenu mjeru prema maloljetnim počiniteljima kaznenog djela koji su upućeni na privremeni smještaj u ustanovu, do pravomoćnog okončanja postupka pred sudom.

Centar u trenutku donošenja Godišnjeg plana i programa za 2026. godinu pruža navedene socijalne usluge: usluga organiziranog stanovanja, usluga psihosocijalne podrške, usluga boravka.

Pravni okvir za pružanje socijalnih usluga u CPUZ Zagorje:

- Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda
- Konvencija UN-a o pravima djeteta
- Ustav Republike Hrvatske
- Zakon o socijalnoj skrbi
- Obiteljski zakon
- Zakon o sudovima za mladež
- Zakon o udomiteljstvu
- Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga
- Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga

Godišnji plan i program rada Centra temelji se na:

- Nacionalnom planu razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine
- Nacionalnom planu za prava djece u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2021. do 2026. godine
- Operativni plan deinstitucionalizacije, prevencije institucionalizacije i transformacije pružatelja socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj od 2022. do 2027. godine
- Socijalni plan Krapinsko – zagorske županije 2025. – 2027.
- Standardima kvalitete socijalnih usluga koje pruža Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje
- Priručniku za odgajatelje i stručne suradnike „Od institucije do zajednice“
- Priručniku za stručnjake zaposlene u socijalnoj skrbi, odgoju i obrazovanju „Koncept razvojno poticajnog odgajateljstva“
- Kalendaru obilježavanja blagdana i važnih datuma u 2026.g.,
- Projektne aktivnosti za koje su osigurana sredstva putem javnih poziva i natječaja (Zaklada Hrvatska za djecu, Ljetni međunarodni volonterski kamp, ostali natječaji)

1. 3. Opis postojećeg stanja

Od socijalnih usluga koje Centar sukladno Statutu može pružati, u Centru se trenutno pružaju usluge organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djevojke s problemima u ponašanju, organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, poludnevnog boravka u školi, poludnevnog boravka kod pružatelja usluga socijalne skrbi, psihosocijalne podrške biološkim obiteljima, pojedincu i udomiteljima, i stručna podrška i kroz aktivnost obiteljskog suradnika. U usporedbi sa Statuom vidljivo je da ne pružamo jedan dio propisanih socijalnih usluga: savjetovanje, stručna procjena, psihosocijalno savjetovanje, socijalno mentorstvo, rana razvojna podrška i pomoć u kući. Socijalne usluge savjetovanje, socijalno mentorstvo i stručna procjena u praksi su vezane uz djelokrug rada nadležnih Područnih ureda HZSR, iako se povremeno ukazala potreba da socijalnu uslugu stručne podrške provode Stručni tim CPUZ Zagorje što je u ovom trenutku onemogućeno zbog nedostatka stručnog kadra (upražnjeno radno mjesto psihologa). Nedostatak stručnog kadra je prepreka i za provođenje socijalne usluge rane razvojne podrške s obzirom da bi za isto bilo potrebno dodatno zapošljavanje stručnjaka edukacijskog rehabilitatora, logopeda, psihologa, kineziterapeuta i/ili radnog terapeuta. Iz navedenog razloga stručna podrška obitelji i djetetu s višestrukim teškoćama od navršene 7. godine starosti pa nadalje se pruža u okviru socijalne usluge psihosocijalne podrške. Kako bi bila omogućena

provedba socijalne usluge pomoći u kući potrebno je osigurati dodatno vozilo koje bi služilo za dostavu obroka korisnicima kao i dodatno zapošljavanje na radno mjesto vozača. Što se tiče ostalih poslova i aktivnosti koje su propisane Statutom Ustanove, tijekom 2025. godine su se provodile sve aktivnosti osim poslova iz djelokruga izvršavanja odgojnih mjera za koje imamo adekvatan kapacitet i resursa, osim za provođenje odgojne mjere posebne obveze - uključivanje u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade s obzirom da nijedan stručni djelatnik nema završenu propisanu edukaciju za provođenje navedene odgojne mjere posebne obveze. Navedena edukacija će se nastojati osigurati kroz naredno razdoblje, u suradnji sa Društvom za psihološku podršku koje je certificiran za provođenje edukacije.
Tijekom proteklih godina uloženo je mnogo napora za nastavak provedbe kvalitetnog procesa transformacije i deinstitucionalizacije. Kroz EU projekte i suradnju s ostalim dionicima u sustavu socijalne skrbi došlo je do ključnih promjena u strukturi ustanove i ponudi usluga, u odnosu prema i sa korisnicima, u imidžu i prepoznatljivosti ustanove u lokalnoj zajednici te u profesionalnom i odgovornom stručnom radu. Vodeći se misijom i vizijom naše Ustanove i postavljenim ciljem za dodatno unaprjeđenje usluga koje provodimo, kao i povećanje kvalitete života svih naših korisnika, tijekom 2025. godine zaposlene su dvije nove djelatnice na radno mjesto Obiteljskog suradnika i uključene su u provođenje psihosocijalne podrške te je zaposlena jedna nova djelatnica na radno mjesta voditelja mjere intenzivne stručne pomoći i nadzora. Za postizanje osnaživanja područja planiranja tretmana započeta je edukacija stručnih djelatnika od strane Udruge za kreativni socijalni rad koja nam pruža mogućnost unaprjeđenja znanja i alata za efektivnije planiranje tretmana.
U prvoj polovici 2025. godine završena je gradnja i opremanje novih objekata za pružanje usluge organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku na području Bedekovčine i Donje Stubice. Organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku za djevojke s problemima u ponašanju preselilo se u novi objekt tijekom lipnja 2025. godine te se povećao kapacitet na 8 korisnica s aktualnih 5 korisnica. Unatoč planiranom otvaranju organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi s kapacitetom za 8 korisnika u Bedekovčini u 2025. godini, za realizaciju istog tijekom prošle godine nisu dobivene suglasnosti Ministarstva za zapošljavanje potrebnog stručnog kadra. Ishođenje suglasnosti i otvaranje novog objekta očekuje se tijekom 2026. godine. Prema utvrđenom kapacitetu za pružanje socijalne usluge, planira se prijem 8 korisnika.

Tablica 1. Stanje na dan 31. 12. 2025. godine

Naziv ustrojstvene jedinice	Trenutni kapacitet	Maksimalan kapacitet
Odjel organiziranog stanovanja	16	20
OS Bedekovčina	0	2
OS Bedekovčina	0	8
OS Lug Zabočki	8	8
OS Lug Zabočki	0	2
OS Donja Stubica	8	8

Odjel poludnevnih boravaka	65	90
PB Brestovec Orehovički	6	10
PB kod pružatelja usluge	29	40
PB Krapina	17	20
PB Krapinske Toplice	5	10
PB Marija Bistrica	8	10
Odjel psihosocijalne podrške	33	/
Psihosocijalna podrška obitelji	27	/
a) aktivnost stručnog rada	18	/
b) aktivnost obiteljskog suradnika	7	/
c) Aktivnost stručnog rada i aktivnost obiteljskog suradnika	2	/
Psihosocijalna podrška udomitelju	3	/
Psihosocijalna podrška pojedincu	3	/
Intenzivna mjera stručne pomoći i nadzora nad ostvarivanjem skrbi o djetetu	10	24

1. 4. Planiranje daljnjih aktivnosti za 2026. godinu

Uzimajući u obzirom činjenicu da svaki odabir strategije daljnjeg djelovanja iziskuje prethodno provedenu analizu, stručni djelatnici su proveli evaluaciju stručnog rada organizacijskih jedinica na kojima su raspoređeni primjenjujući SWOT analizu kojom je na razini Ustanove utvrđeno

SNAGE

- multidisciplinarnost stručnog kadra
- dodatna obrazovanja i kontinuirano educiranje stručnjaka
- zajedničko donošenje odluka na razini SV
- etičnost i profesionalni pristup
- regionalizacija usluge - poznavanje lokalne zajednice i njezinih specifičnosti
- naglasak na povezivanje sa zajednicom i otvorenost prema zajednici - suradnja s lokalnim udrugama
- fokus na resursima
- stvaranje sigurne i stabilne okoline za korisnike, prepoznatljivost u zajednici
- aktivno uključivanje korisnika u donošenje odluka
- Učeničko - domska zadruga "Sova" kao oblik radno - okupacijske i socijalno - integracijske aktivnosti korisnika koja djeluje i u svrhu promocije pozitivne slike o CPUZ-u na lokalnoj razini

SLABOSTI

- kadrovska nestabilnost
- sindrom sagorijevanja odgajatelja
- zahtjevno usklađivanje uloge odgajatelja i privatnih uloga
- visoki emocionalni zahtjevi od odgajatelja
- nedostatak resursa za pravovremeno odgovaranje na potrebe regije (nedostatak vozila, nedostatak djelatnika,..)
- nedovoljna promocija usluga CPUZ-a u zajednici
- neredovita supervizija/podrška stručnom kadru
- ograničen broj stručnih edukacija
- opsežno i zahtjevno administrativno vođenje dokumentacije - dupliciranje istih informacija na više obrazaca

PRILIKE

- izgradnja imidža CPUZ-a kao bogatstva zajednice, humane i profesionalne ustanove koja je resurs zajednice, a ne njen teret ili stigma
- dodatno jačanje suradnje s lokalnim civilnim sektorom radi uključivanja korisnika u događanja u njihovoj organizaciji
- veći naglasak na grupnim aktivnostima u svrhu postizanja kohezije i kvalitetnog provođenja vremena
- edukacija i usavršavanje stručnog kadra
- uključivanje stručnih djelatnika u superviziju
- jačanje kapaciteta kroz EU fondove i nacionalne natječaje (Erasmus)

PRIJETNJE

- nizak angažman i nezainteresiranost pojedinih roditelja/skrbnika korisnika
- nedobrovoljni korisnici
- nemotivirani korisnici
- stigmatizacija korisnika
- fluktuacija stručnog kadra što se potencijalno negativno odražava na kontinuitet i kvalitetu pružanja usluga
- sve veći broj korisnika s kompleksnim potrebama
- emocionalni i psihološki stres koji doživljavaju djelatnici, a koji posljedično može dovesti do sagorijevanja

- suradnja s ostalim dionicima na regionalnoj razini (MUP, HZSR, zdravstvene ustanove, obrazovanje) - uvođenje digitalnih alata i platformi za vođenje dokumentacije i evaluaciju rada - širenje ponude usluge sukladno potrebama zajednice, ali i postojećim resursima Ustanove - razvoj preventivnih programa, kampanji	

Na temelju SWOT analize, koja je omogućila uvid u ključne snage, slabosti, prijetnje i prilike, u nastavku se definiraju ciljevi. Definirani ciljevi usmjereni su na strateško korištenje snaga i prilika te na razvoj mjera za smanjenje slabosti i prijetnji u budućem djelovanju:

1. Početak rada kuće za pružanje socijalne usluge organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi na području Bedekovčine.	
PLANIRANO RAZDOBLJE	prva polovica 2026. godine
NOSITELJI	- nadležno Ministarstvo - ravnateljica CPUZ - stručni djelatnici
AKTIVNOSTI	- dodatno zapošljavanje stručnog kadra - imenovanje koordinatora stambene jedinice - organizacija rada - prijem korisnika - donošenje Kućnog reda - početak provođenja tretmanskog rada s grupom korisnika
POTREBNI RESURSI	- prostor za pružanje usluge je uređen i opremljen s potrebnom opremom, ali aktualno nedostaje stručni kadar zbog nedobivanja suglasnosti nadležnog Ministarstva za dodatna zapošljavanja - u slučaju preraspodjele postojećeg kadra može se očekivati pad kvalitete provođenja ostalih usluga, kao i ukidanje pojedinih usluga radi osiguravanja kadra, čime se onemogućava adekvatan odgovor na potrebe lokalne zajednice

2. Usavršavanje procesa planiranja, praćenja i evaluacije tretmana	
PLANIRANO RAZDOBLJE	tijekom cijele 2026. godine
NOSITELJI	- stručni djelatnici - tim stručnih djelatnica zaduženih za proces usavršavanja procesa planiranja, praćenja i evaluacije tretmana (Sinković, Sajko, Mlinjarić) - Udruga za kreativni socijalni rad (Glogolja) - uključene akademske zajednice (ERF, Studij socijalnog rada, …)

3. Povećanje vidljivosti ustanove Centar Zagorje i nastavak rada na destigmatizaciji korisnika u sustavu socijalne skrbi, s naglaskom na djecu i mlade korisnika s problemima u ponašanju.	
PLANIRANO RAZDOBLJE	tijekom cijele godine
NOSITELJI	- ravnateljica CPUZ - stručni djelatnici - učeničko - domska zadruga “Sova”
AKTIVNOSTI	- redizajn web stranice s ciljem povećanja dostupnosti te preglednosti i ažuriranja informacija - predstavljanje usluga na području Krapinsko-zagorske županije, kroz projektne aktivnosti, sudjelovanje na Međuresornim sastancima te događajima - informiranje stručnih djelatnika zaposlenih u Hrvatskom zavodu za socijalni rad, školama te ostalih interesnih skupina putem održavanja stručnih timova, sastanaka, medijskih kampanja te objava na društvenim mrežama - informiranje javnosti kroz pisanje kraćih popularnih stručnih tekstova (o aktualnim događanjima, obilježavanje dana, kolumne s tematikom iz sustava socijalne skrbi) na mrežnim stranicama Centra Zagorje te na lokalnim portalima ili u novinama - uključivanje korisnika u aktivnosti i događaje u široj lokalnoj zajednici (suradnja s Društvom naša djeca Zabok i Donja Stubica, Stub klubom, Bedekovčanskom udrugom mladih..)
RESURSI	- dobra suradnja s ustanovama i udrugama na regionalnom području - službeni profili na društvenim mrežama - promotivni materijali (letci, plakati, prezentacije, roll-up) - osigurana financijska sredstva za redizajn i održavanje web

	stranice - tradicionalno sudjelovanje Zadruge na manifestacijama u široj lokalnoj zajednici

4. Jačanje participacije korisnika u procesu planiranja i odlučivanja	
PLANIRANO RAZDOBLJE	tijekom cijele godine
NOSITELJI	- ravnateljica CPUZ - stručni djelatnici
AKTIVNOSTI	- aktivno sudjelovanje korisnika i stručnih djelatnika na međunarodnim i nacionalnim konferencijama na temu alternativne skrbi - redovno i kontinuirano djelovanje korisnika u Savjetodavnom odboru programa Iskorak - unapređenje djelovanja Vijeća korisnika te istraživanje mogućnosti i ponude kvalitetnih edukacija za stjecanje znanja i vještina kako bismo osigurali veću kvantitetu i kvalitetu uključenosti korisnika u planiranje i odlučivanje o pojedinim aspektima rada Centra - uključivanje korisnike svih usluga u proces planiranja i odlučivanja kroz njihove prijedloge radionica, sudjelovanja u organizaciji i provedbi skupova, prijedloga medijskih objava, planiranja kampanja i slično - jačanje participativne uloge korisnika u procesu planiranja, provođenja i evaluiranja programa tretmana - jačanje participacije korisnika kroz uključivanje korisnika u aktivnosti i događaje u široj lokalnoj zajednici (suradnja s Društvom naša djeca Zabok i Donja Stubica, Stub klubom, Bedekovčanskom udrugom mladih..)
RESURSI	- znanja, vještine te motivacija stručnih djelatnika za sudjelovanje u edukaciji i usavršavanju - educiranost stručnih djelatnika u području motiviranja nedobrovoljnih korisnika - kontinuirano sudjelovanje stručnih djelatnika u edukaciji UKSR usmjerenoj jačanju participacije kroz uključivanje djelatnika - sudjelovanje tima stručnih djelatnika u procesu usavršavanja procesa planiranja, praćenja i evaluacije tretmana (Sinković,

	Sajko, Mlinjarić) - interes korisnika za sudjelovanje u Vijeću korisnika - prepoznatost ustanove kao partnera za sudjelovanje u aktivnostima koje organiziraju akademska zajednica i nadležna Ministarstva

Izradom Socijalnog plana Krapinsko – zagorske županije za razdoblje od 2025. do 2027. godine, utvrđena je potreba na razini županije za jačanjem socijalnih usluga i inovacija, prvenstveno u području pružanja stručne pomoći i podrške djeci s teškoćama u razvoju kroz socijalne usluge rano razvojne podrške i psihosocijalne podrške obitelji te obiteljima u riziku. Radi utvrđenih potreba, početkom 2025. zaposleni su dodatni stručnjaci za provođenje mjere intenzivne stručne pomoći nadzora te obiteljski suradnici za provođenje navedene aktivnosti u sklopu usluge psihosocijalne podrške. Imajući na umu utvrđene potrebe Županije te važeći Socijalni plan, tijekom 2026. godine će se nastojati ojačati vlastiti resursi za planiranje i provedbu potrebnih socijalnih usluga. Daljnji razvoj socijalnih usluga koje Centar pruža i koje može pružati, realizirat će se u skladu s brojem stručnog osoblja zaposlenog u Centru Zagorje i financijskim mogućnostima.

Centar u budućnosti planira osnovati **Zakladu za pomoć mentalnom zdravlju mladih**. Zaklada bi pružala financijsku i stručnu podršku mentalnom zdravlju mladih korisnika sustava socijalne skrbi, s naglaskom na financiranje psihoterapije i krizne pomoći. Cilj je omogućiti pravovremenu, dostupnu i kontinuiranu psihološku podršku onima koji je u sustavu često ne mogu dobiti. Time se jača otpornost mladih, smanjuje rizik dugotrajnih poteškoća i potiče njihova uspješnija integracija u društvo.

Kao jedno od ciljeva prepoznata je i potreba za daljnjim kontinuiranim praćenjem aktualnih potreba Ustanove i korisnika te resursa lokalne i regionalne zajednice uz apliciranje na pozive i natječaje za projekte koji odgovaraju prepoznatim i iskazanim potrebama. Tijekom 2026. godine planira se njegovanje ostvarenih dobrih odnosa i suradnji s partnerima koji kroz svoje donacije kontinuirano doprinose poboljšanju kvalitete života i materijalnih uvjeta za korisnike svih naših socijalnih usluga te jačati mrežu suradnika i partnera na lokalnoj razini.

2. Upravljanje i organizacija rada Centra

2. 1. Upravljanje i rukovođenje

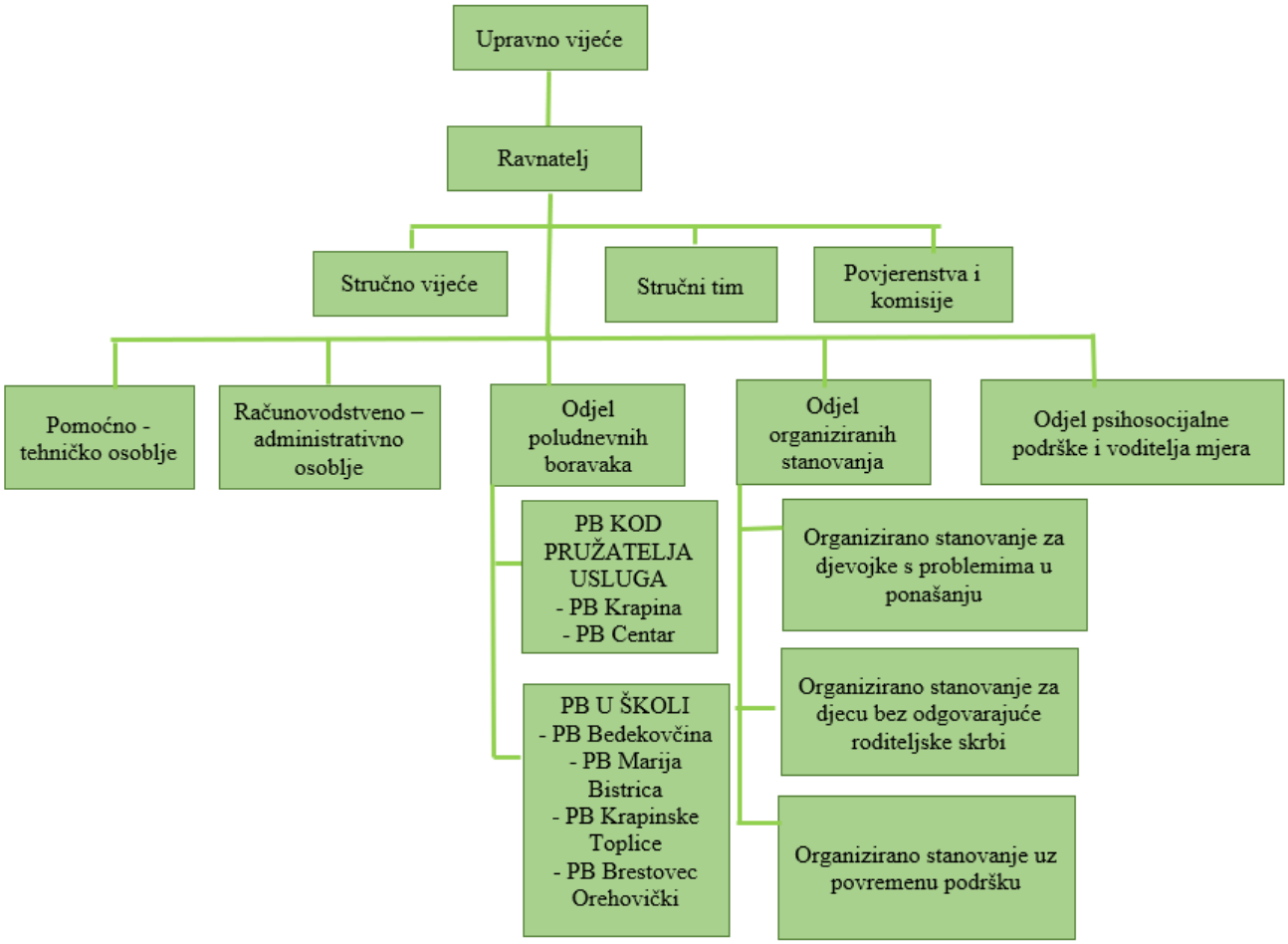
Centrom upravlja Upravno vijeće čije se nadležnosti, sastav i način izbora uređuju Statutom Centra. Upravno vijeće čine tri predstavnika osnivača, jedan predstavnik svih radnika zaposlenih u Centru i jedan predstavnik korisnika, odnosno njihovih roditelja ili skrbnika. Članovi Upravnog vijeća koji su predstavnici osnivača i člana Upravnog vijeća koji je predstavnik roditelja imenuje nadležno ministarstvo, a predstavnik radnika kao član Upravnog vijeća bira se od strane svih zaposlenih radnika sukladno odredbama Zakona o radu.

Ukupnim poslovanjem i stručnim radom Centra rukovodi ravnatelj Centra kojeg imenuje i razrješava dužnosti Upravno vijeće Centra. Poslovi, ovlaštenja i odgovornosti te postupak imenovanja i razrješenja ravnatelja Centra pobliže su uređeni Statutom Centra i Pravilnikom o unutarnjem ustroju.

2. 2. Ustroj Centra

Unutarnje ustrojstvo Centra uređuje se Statutom Centra, Pravilnikom o radu te Pravilnikom o sistematizaciji i unutarnjem ustrojstvu, sukladno zakonskim normama.

Centar se sastoji od nekoliko radnih cjelina, na način da se u najpovoljnijim uvjetima ostvaruju svrha, ciljevi i zadaci djelatnosti Centra utvrđeni i propisani zakonom i drugim relevantnim pravnim aktima. Radi što uspješnijeg i ekonomičnijeg obavljanja poslova i radnih zadataka, u Centru se poslovi i zadaci mogu odijeliti na stručne, opće, administrativne, računovodstvene i pomoćno – tehničke poslove. Radnici zaposleni na administrativnim, računovodstvenim i pomoćno-tehničkih poslovima obavljaju za Centar tehničke i ostale pomoćne poslove u svrhu što uspješnijeg funkcioniranja osnovne djelatnosti Centra, koji obuhvaćaju: pripremu hrane, administrativne poslove, računovodstveno-financijske poslove, zaštitu na radu, pranje i glačanje rublja, čišćenje i uređenje unutarnjeg i vanjskog prostora, inventara, unutarnjih postrojenja i okoliša, prijevoz, nabavu i skladištenje robe te ostale opće poslove. U obavljanje tzv. općih poslova mogu biti uključeni korisnici Centra, ako to koristi njihovoj resocijalizaciji odnosno stjecanju pozitivnih radnih navika.


Upravno vijeće
Ravnatelj
Stručno vijeće
Stručni tim
Povjerenstva i komisije
Pomoćno - tehničko osoblje
Računovodstveno – administrativno osoblje
Odjel poludnevnih boravaka
Odjel organiziranih stanovanja
Odjel psihosocijalne podrške i voditelja mjera
PB KOD PRUŽATELJA USLUGA
- PB Krapina
- PB Centar
PB U ŠKOLI
- PB Bedekovčina
- PB Marija Bistrica
- PB Krapinske Toplice
- PB Brestovec Orehovički
Organizirano stanovanje za djevojke s problemima u ponašanju
Organizirano stanovanje za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi
Organizirano stanovanje uz povremenu podršku

2. 3. Zaposlenici Centra

U Centru je trenutno zaposleno 45 radnika, 35 je stručnih radnika koji provode neposredni stručni rad s korisnicima usluga, a ostalih 10 djelatnika su računovodstveno-administrativno i pomoćno-tehničko osoblje te ravnatelj.

Radnici ustanove su:

- stručni radnici u sustavu zaštite djece (odgajatelji): prof. defektolog, prof. socijalni pedagog odnosno mag. socijalne pedagogije, pripravnik mag. socijalne pedagogije, dipl. rehabilitator, dipl. socijalni radnik odnosno mag. socijalnog rada / socijalne politike, magistra primarne edukacije, dipl. filozof (23).
- psiholog: mag. psiholog (0)
- stručni radnik u sustavu soc. zaštite 3 (odgajatelj za provođenje radno – okupacijskih i slobodnih aktivnosti): ing. odjevne tehnologije (1)
- asistent u organiziranom stanovanju i odgoju (suradnik u odgoju): ing. odjevne tehnologije (1)
- obiteljski suradnik: ekonom – stručni radnik, gimnazija, fizioterapeut (4)
- stručni radnik I. vrste – voditelj mjere: mag. soc. pedagog, dipl. eduk. rehabilitator (3)
- računovodstveno - administrativno osoblje i pomoćno – tehničko osoblje:
  voditelj ustrojstvene jedinice II. vrste (voditelj računovodstva) (1),
  referent (financijsko-računovodstveni referent) (1),
  referent (administrativni referent) (1),
  referent (ekonom-skladištar) (1+1 zamjena za bolovanje),
  str. radnik na tehničkom održavanju (skladištar – kućni majstor) (1),
  kuharice (2),
  pomoćni radnik (čistačica) (1),
  vozač (upr. referent) (1)
- stručni radnik u sustavu zaštite djece – mentor, ujedno i voditelj odjela organiziranih stanovanja: dipl. soc. radnik, univ. spec. (1)
- voditelj odjela boravka, savjetovanja i poslova stručnog tima: dipl. soc. radnica (1)
- ravnatelj: dipl. socijalni radnik (1).

Uz stručne radnike Centra, u realizaciji programa stručnog rada Centra participiraju i:

- *Roditelji/skrbnici* sudjeluju u planiranju i evaluaciji tretmana, uključeni su u savjetodavni rad nadležnog Područnog ureda Zavoda za socijalni rad, prate tijek tretmana i sudjeluju u savjetodavnom radu odgajatelja s ciljem pripreme djeteta i obitelji na povratak djeteta u obiteljsku sredinu
- *Hrvatski zavod za socijalni rad i nadležni Područni uredi* sudjeluju u planiranju i evaluaciji tretmana, uvidom u obiteljske prilike izdaju suglasnosti za odlaske korisnika u obitelj, važna uloga u otpusnoj fazi korisnika te u radu sa obitelji korisnika.
- *Sudstvo:* prisustvovanje sudskim raspravama i kontrolnim ročištima, pisana izvješća sudovima kao i pružanje pravne pomoći i potpore korisnicima počiniteljima ili žrtvama kaznenih djela.
- *Policija:* suradnja prema potrebi te u skladu sa zakonom, posebna suradnja prilikom kriznih situacija bjegova korisnika, redovita suradnja u vidu sudjelovanja u Timovima za prevenciju.

- *Škola:* uključivanje korisnika u obrazovni proces, kontrola uspjeha i ponašanja putem suradnje odgajatelja i obrazovnog kadra, informacije o korisniku, dogovaranje praktične nastave i praćenje iste. Značajna uloga suradnje ima za cilj destigmatizaciju korisnika obzirom da je većina korisnika uključena u obrazovni sustav.
- *Zdravstvene ustanove:* prema potrebi korisnika suradnja s liječnikom opće prakse, stomatologom te ostalim specijalistima; uključivanje korisnika u psihosocijalne tretmane po potrebi i procjeni specijalista.
- *Lokalna zajednica:* uključivanje korisnika u različite akcije od lokalnog značaja, upoznavanje zajednice i kulture, sudjelovanje na lokalnim manifestacijama, senzibilizacija građana za probleme djece i mladih sa problemima u ponašanju. Naglasak je na otvorenosti Ustanove prema zajednici na način da stručni rad bude transparentno dostupan svim članovima lokalne zajednice i široj društvenoj masi posebno putem društvenih mreža. Važan doprinos radu s korisnicima imaju i *volonteri.*

2. 3. 1. Stručno usavršavanje djelatnika

Tijekom 2026. godine planiramo kontinuirano stručno usavršavanje **stručnih radnika, ravnatelja te računovodstvenih i pomoćno-tehničkih radnika Centra** kroz sudjelovanje na stručnim skupovima, seminarima, simpozijima, kongresima i ponuđenim edukacijama u organizaciji resornog Ministarstva i Akademije socijalne skrbi, a koji tematikom s ciljem podizanja kvalitete rada i unaprjeđenja pružanja usluga našim korisnicima u Centru. Također, planira se i sudjelovanje stručnih radnika u edukacijama u organizaciji strukovnih udruženja, prema mogućnostima i interesima.

Prioritetna područja za usavršavanje djelatnika u 2026. godini:

- **participacija korisnika, planiranje tretmana, evaluacija tretmana i programa**

  Tijekom 2025. godine smo prepoznali područja koja nam predstavljaju izazov u radu te uključivanjem djelatnika u stručne edukacije planiramo jačanje vlastitih resursa u prepoznatim područjima. Tako smo započeli edukaciju u suradnji sa Udrugom za kreativni socijalni rad s ciljem unaprjeđenja znanja i alata za efektivnije planiranje tretmana s kojom planiramo nastaviti tijekom 2026. godine. Kao jedan od glavnih ciljeva i težnji naše Ustanove je jačanje participacije korisnika u radu Centra te planiramo u narednoj godini istražiti mogućnosti i ponude kvalitetnih edukacija za stjecanje znanja i vještina kako bismo osigurali veću kvantitetu i kvalitetu uključenosti korisnika u planiranje i odlučivanje o pojedinim aspektima rada Centra. Bitan ograničavajući faktor stručnog usavršavanja su i nadalje financijska sredstva jer su kotizacije, smještaji i putovanja značajan izdatak za ustanovu. Ukoliko će od strane osnivača biti omogućena sredstva, planira se uključiti stručne radnike u edukacije potrebne za pružanje usluga stručne procjene, rane razvojne podrške i socijalnog mentorstva.

- **područje rada s korisnicima koji imaju iskustvo traume i spolnog zlostavljanja**

  Edukacija se planira organizirati u suradnji s Poliklinikom za zaštitu djece i mladih Grada Zagreb tijekom proljeća 2026. godine.

- **područje aktivnosti i financiranja u okviru programa Europskih snaga solidarnosti**

  U veljači 2025. godine planira se sudjelovanje jedne stručne djelatnice na godišnjem susretu organizacija s oznakom kvalitete, s ciljem razmjene iskustva, međusobnog učenja i jačanja kvalitete provedbe projekata u okviru programa Europskih snaga solidarnosti. Na istom će biti predstavljene novosti vezane uz Europske snage solidarnosti, s posebnim naglaskom na financiranje u 2026. godini, a što se odnosi na financiranje tradicionalnog Ljetnog međunarodnog volonterskog kampa u Bedekovčini.

- **područje kritičkog mišljenja i aktivnog građanstva - ERASMUS +**

  U pripremi je prijava na Erasmus + projekt u okviru kojeg se planira uključiti najmanje 10 djelatnika - stručnih radnika različitih profila (socijalni radnici, psiholozi, socijalni pedagozi i odgajatelji). Sudjelovanjem u obukama, radionicama i razmjenama s organizacijom partnerom i u suradnji s lokalnim udrugama i ustanovama, stručnjaci će steći nove kompetencije u području osnaživanja mladih, razvoja kritičkog mišljenja i građanskog odgoja. Time se jačaju profesionalni kapaciteti ustanova socijalne skrbi, što izravno doprinosi kvaliteti usluga koje se pružaju korisnicima. Programi obuke usmjereni su na razmjenu prakse i obogaćivanje znanja te razvoj konkretnih vještina za rad s korisnicima u području kritičkog mišljenja i aktivnog građanstva. Sudionici će kroz praktične radionice, studijske posjete i mentorstvo partnera steći nova pedagoška i metodološka znanja, kao i alate koji će im omogućiti inovativniji pristup u radu s mladima. Na taj način podići će se kompetencije stručnih djelatnika, a stečena znanja prenosit će se i drugim kolegama u Centru i partnerskim ustanovama.

- **područje zaštite prava i dobrobiti djeteta te provođenje odgojnih mjera**

  U veljači 2026. godine planira se sudjelovanje jedne stručne djelatnice u programu usavršavanja na temu „Edukacija voditelja mjera za zaštitu prava i dobrobiti djeteta'', u trajanju od 40 sati, a u organizaciji Akademije socijalne skrbi. Nakon završetka programa usavršavanja stručna djelatnica će moći pristupiti provjeri usvojenog znanja i vještina te će steći licencu za provođenje mjera zaštite osobnih prava i dobrobiti djeteta u sustavu socijalne skrbi, koje su sastavi dio poslova koje obavlja Centar Zagorje. Tijekom 2026. godine planira se uključivanje jednog stručnog djelatnika u edukaciju koja je potrebna za provođenje odgojne mjere posebne obveze uključivanje u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade u suradnji sa Društvom za psihološku podršku koje je certificiran za provođenje edukacije.

- **područje upravljanja stresom i povećanja produktivnosti**

  Kako su s većim brojem korisnika i na brojnim lokacijama, izazovi sve veći te je razina svakodnevnoga stresa iznimno velika, prepoznali smo potrebu za osnaživanjem radnika kroz team-building. Tijekom 2026. godine planira se team-building za sve radnike Centra, a s obzirom na specifičnost djelatnosti, provest će se na način kako bi korisnici, kao i uvijek, imali svu potrebnu skrb.

2. 3. 2. Supervizija

Prema Ajduković, supervizija u radu prvenstveno omogućava pomagačima da redovito razmatraju svoj rad s korisnicima. Svrha supervizije je da osigura da se prepoznaju potrebe korisnika, da je pomagač usmjeren prema njima, te da se prati djelotvornost poduzetih intervencija. Iako je supervizija prvenstveno usmjerena prema korisniku, često je potrebno posvetiti određeno vrijeme osjećajima pomagača i dinamici odnosa između korisnika i pomagača. S obzirom na navedeno, kao i izazove s kojima se susrećemo svakodnevno u radu cijenimo važnost pružanja supervizije svim našim djelatnicima. U našoj Ustanovi supervizija se odvija na dva načina:

1. Interna supervizija

Provodi se svakodnevno, odnosno po potrebi, kao suradnja među stručnim radnicima, a koji snose odgovornost da u određenim situacijama postupaju u skladu sa postojećim znanjima i profesionalnim vještinama, planovima i programima tretmana. Odvija se kroz radne sastanke, redovne i izvanredne sjednice Stručnog vijeća kako bi se kroz međusobnu podršku pomoglo u iznalaženju rješenja u složenim situacijama i s ciljem da se u procjeni vlastite uspješnosti i uspješnosti tretmana općenito potiče i zadrži profesionalni optimizam.

2. Eksterna supervizija

Provodi se na način da iskusni pomagač pomaže stručnim radnicima nositi se s problematičnim situacijama i problemima u provođenju tretmana te s ciljem poticanja osobnog i profesionalnog razvoja. Obzirom na kompleksnost problematike eksterna supervizija je od velikog značaja. Tijekom protekle godine omogućena je eksterna supervizija od strane Akademije socijalne skrbi sukladno iskazanim potrebama stručnih djelatnika. S navedenim se planira nastaviti i tijekom 2026. godine, prema organizacijskim mogućnostima od strane Akademije socijalne skrbi.

3. Stručna tijela CPUZ-a Zagorje

Unutar Centra djeluju slijedeća stručna tijela:

- Stručno vijeće,
- Komisija za prijem i otpust korisnika,
- Stručni tim
- Ostala tijela, komisije i povjerenici sukladno normativnim aktima ustanove

Stručno vijeće je stručno i savjetodavno tijelo Centra je kojeg čine svi stručni radnici. Stručno vijeće obavlja poslove koji se odnose na pripremu materijala i provođenje programa stručnog rada, primjenu suvremenih metoda i oblika odgojnog rada, primjenu i provođenje odgovarajućih metoda rada prema korisnicama, itd.

Komisija za prijem i otpust korisnika prima zahtjeve za provedbu odgovarajuće socijalne usluge, proučava ih i predlaže u interesu potencijalnog korisnika usluge koju Centar pruža odgovarajući tretman te o tome obavještava ravnatelja koji je odgovoran za provedbu odluka Komisije. Prijedloge za otpust korisnica / korisnika ili promjenu tretmana iz odgojnih grupa na razmatranje Komisiji za prijem i otpust dostavljaju odgajatelji pojedine odgojne grupe.

Stručni tim obavlja poslove koji su propisani Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga, a temeljem Odluke ravnatelja o ustrojavanju Stručnog tima Centra. Obzirom na specifičnosti rada Centra i organizaciju stručnog rada koja iz iste proizlazi (rad članova stručnog tima u neposrednom odgojnom radu te druge poslove koje članovi tima obavljaju), rad Stručnog tima Centra ustrojava se kao multidisciplinarna stručna služba na razini ustanove sa svrhom povremene podrške korisnicima usluga koje Centar pruža i drugim stručnim radnicima ustanove u odgojnom radu s ciljem unaprjeđenja stručnog rada te poduzimanja specifičnih radnji s ciljem zaštite i unapređenja prava i najboljeg interesa korisnika usluga, raspoloživosti za postupanje u specifičnim i kriznim intervencijama, te u onim situacijama koje iziskuju timsku sintezu i timski pristup u rješavanju problema. Osnovni Stručni tim Centra čine socijalni pedagog, socijalni radnik i psiholog, dok su u prošireni Stručni tim uključeni voditelj odjela boravka, savjetovanja i poslova stručnog tima (socijalni radnik) i dva voditelja odjela organiziranog stanovanja (socijalni radnik). Važno je napomenuti da trenutno poslove Stručnog tima obavljaju socijalni radnik i socijalni pedagog. Članovi Stručnom tima pod su neposrednim rukovođenjem ravnatelja, osim u dijelu pružanja usluga.

U Stručni tim se po potrebi uključuju i drugi stručni radnici odnosno dionici tretmana, ovisno o potrebama korisnika.

Ostala tijela, komisije i povjerenici sukladno normativnim aktima ustanove

1. Sindikalni povjerenik *(Josipa Sinković)*
2. Povjerenik radnika za zaštitu na radu *(Alen Čajko, zamjenik Jadranka Juranić)*
3. Povjerenik za zaštitu dostojanstva radnika *(Petra Mlinjarić)*
4. Tim za uvođenje standarda kvalitete socijalnih usluga u Centru *(Roman Hršak, Tihana Ferdelja, Mihaela Hršak, Ivana Rebernjak)*
5. Službenik za zaštitu osobnih podataka *(Mirjana Videk)*
6. Povjerenik za informiranje *(Jadranka Juranić)*
7. Etičko povjerenstvo *(Petra Mlinjarić, Tomislav Mlinarić, Dražen Kopić)*
8. Komisija za prehranu *(Danijela Kucelj, Katarina Kadoić, odgajatelji PB)*
9. Povjerenstvo za sprječavanje i suzbijanje infekcija *(Željka Vitković-Brezak, Tamara Kotarski, Snježana Mak Babić)*

U 2026. godini planira se preispitivanje i potrebna izmjena članova povjerenstava.

Povjerenstvo za sprječavanje i suzbijanje infekcija obavlja poslove vezane za **Sprječavanje i suzbijanje zaraznih bolesti u CPUZ Zagorje.** Centar za pružanje usluga u zajednici je kao pružatelj socijalnih usluga obvezan osigurati provođenje mjera za zaštitu pučanstva od zaraznih bolesti te sredstva za njihovo provođenje, kao i stručni nadzor nad provođenjem mjera, sukladno Zakonu o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti („Narodne novine", broj: 79/2007, 113/2008, 43/2009, 130/2017, 114/2018, 47/2020 i 143/2021). Listu zaraznih bolesti čije je sprječavanje i suzbijanje od interesa za Republiku Hrvatsku donosi nadležni ministar. Mjere za sprječavanje i suzbijanje infekcija određene su Pravilnikom o uvjetima i načinu obavljanja mjera za sprječavanje i suzbijanje bolničkih infekcija („Narodne novine", broj: 85/2012 i 129/113). Isti Pravilnik određuje da se praćenje infekcija odvija prema planu koji donosi Povjerenstvo pružatelja usluge socijalne skrbi. Povjerenstvo čine: ravnatelj ustanove odnosno osoba ovlaštena za zastupanje pružatelja usluga socijalne skrbi, medicinska sestra-medicinski tehničar koja je posebno educirana za sprečavanje i suzbijanje infekcija povezanih sa zdravstvenom skrbi te vrši tu dužnost u dijelu svog radnog vremena i doktor opće/obiteljske

medicine koji liječi korisnike ustanove. U slučaju pojave bolničke infekcije Povjerenstvo infekciju obvezno prijavljuje područnom epidemiologu Zavoda za javno zdravstvo i konzultira ga radi poduzimanja potrebnih mjera. Povjerenstvo imenuje Tim za kontrolu bolničkih infekcija. Tim čine najmanje tri člana od kojih jedan mora biti medicinska sestra – medicinski tehničar koja je posebno educirana za sprječavanje i suzbijanje infekcija povezanih sa zdravstvenom skrbi. U rad tima uključuju se prema potrebi doktor opće/obiteljske medicine koji liječi korisnike i epidemiolog. Navedena tijela obavljaju poslove definirane predmetnim Pravilnikom. Godišnjim planom i programom Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje predviđeno je revidiranje akata i obavljanje poslova vezanih za sprječavanje i suzbijanje širenja zaraznih bolesti u ustanovi u 2026. godini.

4. Participacija korisnika u radu Centra

U radu s korisnicima poseban naglasak stavlja se na participaciju korisnika kao jedno od temeljnih načela pružanja socijalnih usluga. Korisnici socijalnih usluga tijekom cijelog razdoblja pružanja usluge osnažuju se i podržavaju u donošenju informiranih i dobro utemeljenih odluka o mogućnostima koje im se pružaju, u skladu s njihovim individualnim potrebama, interesima i sposobnostima. Poštuju se stavovi, mišljenja i želje korisnika, a korisnike se potiče da aktivno utječu na vlastiti život te da, u najvećoj mogućoj mjeri, samostalno biraju i odlučuju o aspektima svakodnevnog funkcioniranja.

Participacija korisnika ostvaruje se kroz sljedeća područja i konkretne oblike:

- **Aktivno sudjelovanje u planiranju tretmana**

  Socijalne usluge pružaju se na temelju uputnice nadležnog Područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad te Individualnog plana promjene. Individualni plan promjene izrađuje se na temelju procjene potreba i resursa korisnika te se dogovara s korisnikom. Plan opisuje individualne promjene životne situacije i ponašanja korisnika te je usmjeren na postizanje ciljeva, prevladavanje teškoća i poboljšanje položaja korisnika, uz aktivno sudjelovanje korisnika te dionika poput obitelji i pružatelja usluga.

  Postavljanje tjednih i mjesečnih individualnih te grupnih ciljeva

  Korisnike se aktivno uključuje u izradu Individualnih planova promjene na način da sudjeluju u prepoznavanju vlastitih potreba, teškoća i snaga te predlažu ciljeve i aktivnosti koje smatraju potrebnima i ostvarivima. U procesu planiranja posebna se pažnja posvećuje postavljanju realnih, mjerljivih i vremenski određenih ciljeva, u skladu s dobi, razvojnim mogućnostima i osobnim okolnostima korisnika. Korisnici sudjeluju u određivanju prioriteta te se potiču na preuzimanje odgovornosti za ostvarenje dogovorenih ciljeva. Uz individualne ciljeve, zajednički se postavljaju i tjedni te mjesečni grupni ciljevi. Tijekom redovitih individualnih razgovora sa stručnim djelatnicima korisnike se potiče na izražavanje vlastitih stavova i mišljenja, donošenje odluka te aktivno uključivanje u proces odlučivanja o tijeku i sadržaju tretmana. Uz individualne ciljeve, zajednički se postavljaju i tjedni te mjesečni grupni ciljevi, koji se definiraju na grupnim sastancima u suradnji s ostalim korisnicima i odgajateljima. Grupni ciljevi usmjereni su na razvoj socijalnih vještina, odgovornog ponašanja, međusobne suradnje, poštivanja pravila te jačanja osjećaja pripadnosti grupi. Na taj se

način potiče zajedničko planiranje, uvažavanje različitih mišljenja i aktivno sudjelovanje korisnika u oblikovanju grupne dinamike.

Evaluacija tretmana

Evaluacija tretmana provodi se sustavno i planski, u skladu s Individualnim planom promjene, kroz kontinuirano praćenje ostvarenja postavljenih individualnih i grupnih ciljeva. Evaluaciju provode stručni djelatnici uključeni u rad s korisnikom, u suradnji s korisnikom, a prema potrebi i s članovima obitelji ili drugim relevantnim dionicima. Evaluacija se provodi u unaprijed definiranim vremenskim intervalima (npr. mjesečno, tromjesečno ili sukladno dinamici pružanja usluge), a obuhvaća: procjenu stupnja ostvarenosti postavljenih ciljeva, uočavanje promjena u ponašanju, funkcioniranju i socijalnim vještinama korisnika, identifikaciju prepreka i teškoća u provedbi plana, procjenu primjerenosti i učinkovitosti provedenih aktivnosti i intervencija Korisnici se aktivno uključuju u evaluacijski proces kroz razgovore, samoprocjenu i refleksiju vlastitog ponašanja i postignuća, čime se potiče razvoj uvida, odgovornosti i motivacije za daljnji napredak. Zaključci evaluacije evidentiraju se u stručnoj dokumentaciji te se koriste za prilagodbu ciljeva, izmjenu aktivnosti i planiranje daljnjih koraka u tretmanu. Na temelju rezultata evaluacije donose se odluke o nastavku, izmjeni ili završetku pojedinih intervencija, u skladu s najboljim interesom korisnika.

- **Sudjelovanje u grupnim sastancima**

Korisnici redovito sudjeluju u grupnim sastancima koji se održavaju na tjednoj razini, a vode ih odgajatelji. Na grupnim sastancima raspravlja se o aktualnim temama, zajednički se donose grupna pravila, postavljaju tjedni ciljevi te definiraju zaduženja svih članova grupe. Korisnici sudjeluju u predlaganju aktivnosti slobodnog vremena i tematike grupnih aktivnosti, planiranju jelovnika kroz grupne sastanke i Komisiju za prehranu. Tijekom grupnih sastanaka i individualnih razgovora korisnike se kontinuirano potiče na donošenje odluka i uključuje u proces odlučivanja.

- **Sudjelovanje u Vijeću korisnika**

Unutar ustanove osnovano je Vijeće korisnika u kojem korisnici imaju mogućnost izražavanja mišljenja, želja i prijedloga te podnošenja prigovora na kvalitetu usluge. Vijeće korisnika sastoji se od međusobno izabranih predstavnika korisničkih grupa, odnosno jedinica pružanja usluga, koji sudjeluju na sjednicama te imaju priliku raspravljati i davati prijedloge ravnateljici i Stručnom vijeću.

Na sjednicama Vijeća korisnika raspravlja se o sljedećim temama:

- zadovoljstvo uslugom kod pružatelja usluga
- kućni red i pravila ponašanja kod pružatelja usluga
- jelovnik
- rad volontera
- prijedlozi aktivnosti vezane uz organizaciju stručnih skupova
- prijedlozi aktivnosti vezane uz prijavljivanje na otvorene natječaje i javne pozive
- prijedlozi aktivnosti vezane uz društvene mreže (medijske objave, planiranje kampanja i slično)
- prijedlozi aktivnosti provođenja slobodnog vremena

➢ prijedlozi za organiziranje izleta korisnika

Također, na sjednicama Vijeća korisnika obrađuju se i druge teme, među kojima su: dječja prava, vršnjačko nasilje, odnosi među grupama, internet, škola i praznici, slobodno vrijeme, donacije, putovanja i izleti, obilježavanje važnih datuma i sudjelovanje korisnika na manifestacijama.

Na sastancima Vijeća korisnika prvenstveno se raspravlja o temama koje predlažu sami korisnici i o pitanjima koja oni smatraju važnima. Korisnike se potiče da aktivno sudjeluju u određivanju dnevnog reda, predlažu teme, postavljaju pitanja i sudjeluju u raspravama. Osim korisnika, teme sastanaka predlaže i stručni radnik uključen u rad Vijeća korisnika, u situacijama kada se od korisnika traži mišljenje o određenim pitanjima ili njihovo uključivanje u proces suodlučivanja.

- **Sudjelovanje korisnika u konferencijama i programskim aktivnostima organiziranim od strane akademske zajednice i nadležnog Ministarstva**

Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, Ured UNICEF-a za Hrvatsku te Sveučilište u Zagrebu Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet provode višegodišnji program pod nazivom „ISKORAK“. Program je usmjeren unapređenju procjene i intervencija za djecu i mlade s problemima u ponašanju u ustanovama socijalne skrbi i pravosuđa te doprinosi procesima prevencije institucionalizacije, deinstitucionalizacije i transformacije ustanova.

U sklopu šire inicijative programa ISKORAK, u organizaciji Ureda UNICEF-a za Hrvatsku i Udruge IKS, provodi se program UPSHIFT. Program je usmjeren na razvoj životnih vještina adolescenata (djece i mladih u dobi od 13 do 19 godina) u izvanobiteljskoj skrbi. Sudjelovanje u programu omogućuje korisnicima identifikaciju potreba u zajednici, osmišljavanje projektnih ideja te njihovu prezentaciju i realizaciju uz mentorsku podršku.

Unazad nekoliko godina korisnici Centra Zagorje aktivno sudjeluju u navedenim programima kroz višednevne radionice, sastanke Savjetodavnog odbora za skrb i tretman djece i mladih s problemima u ponašanju, aktivnosti završnih konferencija te međunarodne znanstveno-stručne skupove. Posebna vrijednost ovih programa je aktivan pristup u kojem mladi imaju ulogu su-kreatora rješenja, a ne pasivnih korisnika usluga. U 2026. godini planira se nastavak sudjelovanja u navedenim programima i drugim dostupnim aktivnostima.

- **Sudjelovanje korisnika u projektnim aktivnostima**

Tijekom 2026. godine planira se daljnje jačanje participacije korisnika ne samo u području njihovog tretmana i tijeka pružanja usluga, već i u radu same ustanove, ostvarivanju postavljenih ciljeva, sudjelovanju na stručnim skupovima, osmišljavanju medijskih kampanja ustanove, davanju prijedloga Projektnom timu te izradi projektnih prijedloga.

U prethodnom razdoblju ustanova je redovito aplicirala na otvorene natječaje i javne pozive s ciljem unapređenja kvalitete usluga i zadovoljavanja potreba korisnika.

Tijekom 2025. godine prijavljeni su projekti „Zašto ne sama?“ na Participativni proračun za mlade Krapinsko-zagorske županije te „Šuma osjetila“ na Participativni proračun za djecu. Inicijatori navedenih projekata bili su korisnici, a uz njihovu podršku Projektni tim pripremio je potrebnu dokumentaciju. U 2025. godini ostvarena su i financijska sredstva na Otvorenom pozivu Zaklade „Hrvatska za djecu“, pri čemu su u pripremi projektne dokumentacije uvažavani prijedlozi i mišljenja korisnika vezani uz aktivnosti slobodnog vremena, potrebnu opremu i uređenje prostora.

Zaklada „Hrvatska za djecu“ tijekom 2025. godine provela je kampanju o mentalnom zdravlju djece i mladih, usmjerenu na promicanje sporta kao alata za prevladavanje negativnih obrazaca ponašanja i usvajanje pozitivnih vrijednosti. Korisnici poludnevnog boravka sudjelovali su u organiziranom događaju i sportskim aktivnostima u Zagrebu, gdje su imali priliku upoznati uspješne sportaše, čuti njihove priče i sudjelovati u natjecanjima.

Tijekom 2026. godine planira se nastavak aktivnosti vezanih uz prijavu projekata na Participativni proračun za mlade i Participativni proračun za djecu Krapinsko-zagorske županije, i druge raspisane natječaje i otvorene pozive, uključivanje u kampanje koje promiču prava i dobrobit korisnika.

- **Sudjelovanje u aktivnostima Domsko-učeničke zadruge „Sova“**

Rad domsko-učeničke zadruge „Sova“ u 2026. godini bit će usmjeren na osnaživanje korisnika kroz aktivno sudjelovanje, kreativno izražavanje i povezivanje s lokalnom zajednicom. Participacija korisnika podrazumijeva njihovo uključivanje u sve faze rada zadruge, od planiranja i izrade proizvoda do njihova predstavljanja i vrednovanja.

- **Sudjelovanje u aktivnostima u lokalnoj zajednici**

Korisnicima se omogućuje sudjelovanje u aktivnostima u lokalnoj zajednici, pri čemu im se pruža podrška te ih se od strane stručnih djelatnika Centra zastupa prema različitim dionicima. Na taj način korisnici imaju priliku volontirati, sudjelovati u organiziranim aktivnostima i događanjima lokalnih udruga i organizacija, poput Društava „Naša djeca“ i udruga za mlade.

5. Organizacija stručnog rada

Stručni rad u organiziranome stanovanju provodi se za uslugu organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djevojke s problemima u ponašanju na adresi Obrtnička 48b, Donja Stubica te organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djecu i mlade bez odgovarajuće roditeljske skrbi na adresi Lug Zabočki 9A. Temelji se na individualnom planu i programu rada za svakog korisnika te je organiziran kroz prisustvo stručnih radnika tijekom 24 sata dnevno. Radnim danom u organiziranim stanovanjima odgojnim grupama predviđena je dnevna prisutnost od minimalno pet (5) odgajatelja koji izrađuju grupne i individualne planove i programe rada s korisnicama i jedan (1) odgajatelj za provođenje radno – okupacijskih i slobodnih aktivnosti odnosno suradnik u odgoju u organiziranom stanovanju za djecu i mlade bez odgovarajuće roditeljske skrbi.

Stručni rad u poludnevnim boravcima organiziran je u nastavne dane prije ili nakon nastave odnosno u turnusu suprotnom od održavanja redovne nastave. Direktni rad u grupi traje četiri do šest sati, a rad izvan grupe traje dva do četiri sata. U tom vremenu se organizira suradnja s roditeljima/zakonskim zastupnicima, pedagoškom službom škole, nastavnicima, nadležnim Područnim uredom HZSR te ostalim službama i ustanovama s kojima je potrebno, vodi se dokumentacija i sudjeluje na stručnim sastancima.
Organizacija usluge psihosocijalne podrške obitelji (primarnih i udomiteljskih obitelji te pojedinca), provodi se u prostorijama Centra, u domovima korisnika te telefonskim putem, sukladno potrebama korisnika. Usluga se uglavnom provodi u radne dane u tjednu, iznimno vikendom ukoliko se za isto pokaže potreba. Uslugu provode stručni radnici u timu (socijalni radnici, socijalni pedagog i psiholog) te obiteljski suradnici, ovisno o specifičnim potrebama obitelji ili pojedinca, što je razrađeno unutar Individualnog plana i programa korisnika ili obitelji, a sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga.
Voditelji mjere intenzivne stručne pomoći i nadzora nad ostvarivanjem skrbi o djetetu provode mjere za zaštitu osobnih prava i dobrobiti djeteta temeljem Obiteljskog zakona pružanjem intenzivne stručne pomoći roditeljima, kada je utvrđeno da je djetetov razvoj ugrožen, a roditelji su spremni i sposobni promijeniti svoje ponašanje kako bi se spriječilo izdvajanje djeteta iz obitelji: mjera se provodi u obitelji kroz najmanje dva susreta voditelja mjere i roditelja tjedno, a po potrebi i češće, prilikom čega se pruža pojačana pomoć, vodstvo i modeliranje odgovarajućih ponašanja roditelja, sukladno programu rada provođenja mjere intenzivne stručne pomoći i nadzora.

Kao dio tretmana korisnika u svrhu stjecanja radnih navika, prema potrebi se organizira radna okupacija korisnika grupnog i individualnog rada kroz aktivnosti koje provodi Domsko - učenička zadruga „Sova“.

Brigu o zdravlju korisnika u organiziranome stanovanju organiziraju i provode grupni odgajatelji u suradnji, odnosno potrebnim konzultacijama, s odgajateljicom Željkom Vitković Brezak, koja je voditeljica Povjerenstva za sprečavanje i suzbijanje infekcija u Centru za pružanje usluga u zajednici Zagorje.

Prelaskom pružanja smještaja iz institucionalnog oblika rada na izvaninstitucionalni (rujan 2019.) CPUZ Zagorje prestao je s pružanjem prihvata djece bez pratnje - stranih državljana putem privremenog smještaja u kriznim situacijama u do tada postojeći kapacitet paviljona. **Prihvat djece bez pratnje – stranih državljana provodi se putem usluge organiziranog stanovanja.**

5. 1. Vođenje dokumentacije

Vođenje dokumentacije sastavni je dio stručnog rada u provedbi socijalnih usluga organiziranog stanovanja, poludnevnih boravaka i psihosocijalne podrške, kao i u provedbi mjera intenzivnog stručnog nadzora nad ostvarivanjem roditeljske skrbi. Dokumentacija se vodi sukladno **Pravilniku o sadržaju i načinu vođenja evidencije i dokumentacije pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaju obrazaca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi** (NN 113/2022).

Stručni radnici za korisnike izrađuju **tjedne i godišnje planove rada**, temeljene na **individualnim planovima promjene** korisnika koje dostavljaju nadležni Područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad (HZSR) . Dokumentacija se vodi kontinuirano, ažurno i na način koji osigurava zaštitu osobnih i službenih podataka te poštivanje profesionalne tajne. Za

svakog korisnika vodi se **dosje korisnika**, koji predstavlja temelj za planiranje, provedbu, praćenje i evaluaciju stručnog rada u svim oblicima pruženih usluga i mjera.

U okviru vođenja dokumentacije za usluge organiziranog stanovanja, poludnevnih boravaka, psihosocijalne podrške i provedbe mjera intenzivnog stručnog nadzora provode se sljedeće aktivnosti:

1. Organizirano stanovanje

- vođenje dosjea korisnika koji sadrži:

SADRŽAJ DOSJEA	STRUČNI TIM	JEDINICA PRUŽANJA USLUGE
podaci o korisniku propisane Pravilnikom (NN 113/2022) - osobni list korisnika	original	kopija
zahtjev i popratna dokumentacija koju dostavlja HZSR	original	/
rješenje HZSR-a o ostvarivanju prava na uslugu organiziranog stanovanja	original	kopija
individualni plan i program rada, kojeg izrađuje i dostavlja HZSR	original	kopija
zapažanja	/	vodi se u elektroničkom obliku, prije arhiviranja moraju biti isprintani i umetnuti u dosje korisnika
zdravstvena dokumentacija	/	original
dokumentacija o obrazovanju	original	skenirano u elektroničkom obliku
evidencija kontakata s roditeljima/skrbnicima i institucijama (obrazovanje, zdravstvene..)	/	vodi se u elektroničkom obliku, prije arhiviranja moraju biti isprintani i umetnuti u dosje korisnika

evidencija kontakata s nadležnim Područnim uredom HZSR	/	vodi se u elektroničkom obliku, prije arhiviranja moraju biti isprintani i umetnuti u dosje korisnika
korespondencija s nadležnim Područnim uredom HZSR	original	/ *službene zabilješke mogu se voditi u elektroničkom obliku
zapisnici o stručnim timovima	original (Knjiga zapisnika stručnih timova)	original
zapisnici o kriznim situacijama	original (Knjiga zapisnika o postupanju u kriznim situacijama)	/
evidencija korespondencije s policijom i sudovima	original	kopije
obavijest o potrazi / obavijest o povratku	original	/
postupanje o protokolima	original	kopija
izvješća	original	/
dokumentacija o promjenama i prestanku usluge	original	kopije
opća suglasnost i suglasnost za obradu podataka	kopija	original
procjene rizika	original	/

2. Poludnevni boravak

- vođenje dosjea korisnika koji sadrži:

SADRŽAJ DOSJEA	STRUČNI TIM	JEDINICA PRUŽANJA USLUGE
podaci o korisniku propisane Pravilnikom (NN 113/2022) - osobni list korisnika	original	kopija
zahtjev i popratna dokumentacija koju dostavlja HZSR	original	/
uputnica HZSR-a za socijalnu uslugu poludnevnog boravka	original	kopija
dokumentacija o promjenama i prestanku usluge	original	kopija
individualni plan i program rada, kojeg izrađuje i dostavlja HZSR	original	kopija
zapažanja	/	vodi se u elektroničkom obliku, prije arhiviranja moraju biti isprintani i umetnuti u dosje korisnika
rješenje o primjerenom obliku školovanja	kopija	kopija
evidenciju kontakata s roditeljima/skrbnicima, školama i institucijama	/	vodi se u elektroničkom obliku, prije arhiviranja moraju biti isprintani i umetnuti u dosje korisnika
evidencija kontakata s nadležnim Područnim uredom HZSR	/	vodi se u elektroničkom obliku, prije arhiviranja moraju biti isprintani i umetnuti u dosje korisnika

korespondencija s nadležnim Područnim uredom HZSR	original	kopija
zapisnici o stručnim timovima	original (Knjiga zapisnika stručnih timova)	/
zapisnici o kriznim situacijama	original (Knjiga zapisnika o postupanju u kriznim situacijama)	/
evidencija korespondencije s policijom	original	kopija
izvješća	original	/
opća suglasnost i suglasnost za obradu podataka	kopija	original
namjenske suglasnosti	original	/

3. Psihosocijalna podrška

- vođenje dosjea korisnika/obitelji koji sadrži:

SADRŽAJ DOSJEA	STRUČNI TIM
podaci o korisniku/korisnicima propisane Pravilnikom (NN 113/2022) - osobni list korisnika	original
zahtjev i popratna dokumentacija koju dostavlja HZSR	original
uputnica HZSR za uslugu psihosocijalne podrške	original
dokumentacija o promjenama i prestanku usluge	original
individualni plan promjene za aktivnost stručnog rada, kojeg izrađuje HZSR u suradnji s krajnjim i pružatelj usluge / individualni plan i program rada	original

za aktivnost obiteljskog suradnika, kojeg izrađuje pružatelj usluge u suradnji sa HZSR i krajnjim korisnikom	
evidencija korespondencije s policijom	original
zapažanja (o terenskim obilascima, kontaktima i suradnji s nadležnim Područnim uredom HZSR i drugim institucijama)	vodi se u elektroničkom obliku, prije arhiviranja moraju biti isprintani i umetnuti u dosje korisnika
izvanredna, polugodišnja i završna izvješća	original

4. Mjere intenzivnog stručnog nadzora nad ostvarivanjem roditeljske skrbi

- vođenje dosjea obitelji koji sadrži:

	STRUČNI TIM
podaci o korisnicima propisane Pravilnikom (NN 113/2022) - osobni list korisnika	original
zahtjev za imenovanje voditelja mjere i popratna dokumentacija koju dostavlja HZSR	original
prijedlog o imenovanju voditelja mjere kojeg HZSR-u dostavlja pružatelj usluga	original
rješenje HZSR o izricanju mjere	original
Plan i program provođenja mjere intenzivne pomoći i nadzora nad ostvarivanjem roditeljske skrbi koji dostavlja HZSR, izrađuje se u suradnji s krajnjim korisnikom i voditeljem mjere	original
izvanredna, mjesečna i završna izvješća o provođenju mjere koja se dostavljaju HZSR	original

5.2. Evaluacija rada

U okviru evaluacije rada za usluge organiziranog stanovanja, poludnevnih boravaka, psihosocijalne podrške i provedbe mjera intenzivnog stručnog nadzora, provode se sljedeće aktivnosti:

1. **Organizirano stanovanje**
    - praćenje ostvarenja ciljeva određenih Individualnim planom i programom rada te planom i programom tretmana koji se izrađuje uz participaciju korisnika
    - Stručni tim najmanje svakih 6 mjeseci, po potrebi češće
    - godišnja izvješća

2. **Poludnevni boravak**
    - praćenje ostvarenja ciljeva određenih Individualnim planom promjene te planom i programom tretmana koji se izrađuje uz participaciju korisnika
    - Stručni tim najmanje svakih 6 mjeseci, po potrebi češće
    - samoevaluacija korisnika kroz različite oblike aktivnosti, svakih 6 mjeseci
    - godišnja izvješća

3. **Psihosocijalna podrška**
    - evaluacija ostvarenja ciljeva postavljenih Individualnim planom promjene u suradnji s korisnicima/obiteljima
    - polugodišnja i godišnja izvješća

4. **Intenzivni stručni nadzor nad roditeljskom skrbi**
    - redovito i završno izvještavanje HZSR-a kroz izvješća

Evaluacija uspješnosti stručnog rada odvija se kroz:

- analizu pedagoške dokumentacije
- skale (samo)procjene korisnika i stručnih djelatnika
- neposredni uvid u rad odgajatelja.

Tijekom godine potrebno je dodatno se educirati i osnažiti područje evaluacije tretmana i stručnog rada uz suradnju Udruge za kreativni socijalni rad i srodnih akademskih zajednica.

Evaluacija rada Centra provodi se kroz:

- Unutarnji nadzor
- Inspekcijski nadzor nadležnog Ministarstva
- Kvartalna, polugodišnja i godišnja financijska izvješća
- Fiskalna odgovornost

6. Program rada Stručnog tima CPUZ Zagorje

Stručni tim obavlja poslove koji su propisani Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga, a temeljem Odluke ravnatelja o ustrojavanju Stručnog tima Centra. Obzirom na specifičnosti rada Centra i organizaciju stručnog rada koja iz iste proizlazi (rad članova stručnog tima u neposrednom odgojnom radu te druge poslove koje članovi tima obavljaju), rad Stručnog tima Centra ustrojava se kao multidisciplinarna stručna služba na razini ustanove sa svrhom povremene podrške korisnicima usluga koje Centar pruža i drugim stručnim radnicima ustanove u odgojnom radu s ciljem unaprjeđenja stručnog rada te poduzimanja specifičnih radnji s ciljem zaštite i unapređenja prava i najboljeg interesa korisnika usluga, raspoloživosti za postupanje u specifičnim i kriznim intervencijama, te u onim situacijama koje iziskuju timsku sintezu i timski pristup u rješavanju problema.

Članovi Stručnog tima Centra za pružanje usluga u zajednici su:

1. Jadranka Juranić, dipl. soc. radnica – voditelj odjela psihosocijalne podrške i poludnevnog boravka te koordinator voditelja mjera
2. Nenad Borošak, univ. spec. iur. – voditelj odjela organiziranog stanovanja
3. Petra Mlinjarić, mag. socijalne pedagogije

Osnovni Stručni tim Centra čine socijalni pedagog i psiholog (upražnjeno radno mjesto od prosinca 2025. godine), dok su u prošireni Stručni tim uključeni voditelj odjela boravka, savjetovanja i poslova stručnog tima (socijalni radnik) i voditelj odjela organiziranog stanovanja (također socijalni radnik). Važno je napomenuti da područje socijalnog rada Stručnog tima na razini Ustanove aktualno obavljaju socijalni pedagog te stručna djelatnica (magistra socijalnog rada) preraspoređena na poslove socijalnog radnika na razini Ustanove potrebnog sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga, iako je za navedeno radno mjesto u studenom 2024. zatražena suglasnost za zapošljavanje od strane Ministarstva, ali ista još nije dobivena. U Stručni tim se po potrebi uključuju i drugi stručni radnici odnosno dionici tretmana, ovisno o potrebama korisnika.

Sadržaj rada Stručnog tima definiran je Odlukom ravnatelja o imenovanju članova Stručnog tima Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje, KLASA: 011-04/25-01/2, URBROJ: 2197-47-01-25-1 od 17. ožujka 2025. godine, Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 18/2022-181), Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN 110/2022-1624), Pravilnikom o načinu izvršavanja odgojnih mjera posebne obveze, upućivanje u disciplinski centar, pojačana briga i nadzor, pojačana briga i nadzor uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanje u odgojnu ustanovu i upućivanje u posebnu odgojnu ustanovu (NN 141/2011-2840) te Statutom CPUZ Zagorje. Pravilnikom o kućnom redu CPUZ Zagorje i Standardima kvalitete socijalnih usluga koje pruža CPUZ Zagorje te isti uključuje:

1) **provođenje usluge psihosocijalna podrška u svojstvu mobilnog Stručnog tima CPUZ Zagorje,**

Temeljem članka 91. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 199/22), psihosocijalna podrška je usluga koja obuhvaća stručne postupke i druge oblike pomoći i podrške kojima se potiče razvoj i unaprjeđenje kognitivnih, funkcionalnih, komunikacijskih, govorno-jezičnih, socijalnih ili odgojnih vještina korisnika. Usluga se može pružati pojedincu, obitelji ili udomitelju, individualno ili u grupi te u obitelji korisnika, udomiteljskoj obitelji, kod drugih

pružatelja usluga koji ispunjavaju propisane uvjete ili na drugim mjestima prema potrebi korisnika.

Usluga psihosocijalne podrške pojedincu
Usluga psihosocijalne podrške pojedincu pruža se osobi radi prevladavanja teškoća i osnaživanja pojedinca u vezi s teškoćama u razvoju, invaliditetom, starijom životnom dobi, kriznim stanjima, nasiljem u obitelji, uključivanjem u svakodnevni život zajednice, prevladavanja tretmanskih iskustava, problema u ponašanju te u drugim nepovoljnim okolnostima. Usluga psihosocijalne podrške odobrava se pojedincu na temelju procjene rizika, snaga i potreba u skladu s individualnim planom promjene.

Usluga psihosocijalne podrške obitelji
Psihosocijalna podrška obitelji pruža se radi prevladavanja obiteljskih teškoća, stjecanja roditeljskih vještina i osnaživanja obitelji za funkcioniranje u svakodnevnom životu. Usluga se pruža obitelji kada se problemi i teškoće mogu riješiti samo promjenama u obitelji, kada je obitelji potrebna stručna pomoć i podrška pri odgoju i skrbi za djecu, radi usvajanja znanja i vještina za uspješnije roditeljstvo ili svakodnevnu brigu i skrb odnosno kada je rad s članovima obitelji usmjeren na poboljšanje odnosa. Odobrava se obitelji na temelju procjene rizika, snaga i potreba u skladu s individualnim planom promjene.

Usluga psihosocijalne podrške udomiteljima
Psihosocijalna podrška udomiteljima obuhvaća stručnu pomoć radi prevladavanja teškoća te podrške i osnaživanja udomiteljske obitelji za stjecanje vještina potrebnih radi zadovoljavanja specifičnih potreba djece kojima je priznata usluga smještaja u udomiteljskoj obitelji. Može obuhvaćati i praćenje i podršku u periodu upoznavanja i prilagodbe na smještaj u udomiteljsku obitelj kao i praćenje i podrška u periodu pripreme izlaska djeteta iz udomiteljske obitelji (u vidu podrške djetetu i udomiteljima). U rad s obitelji/pojedincem, uključuju se stručni radnici: socijalni radnik/socijalni pedagog/psiholog, ovisno o procjeni potrebe od strane pružatelja usluge.

Po zaprimanju zahtjeva od strane nadležnog PU HZSR za ostvarivanje prava na socijalnu uslugu psihosocijalne podrške Stručni tim obavlja inicijalni razgovor s korisnikom/icima temeljem kojeg zajednički donosi odluku o profilu stručnog djelatnika kojeg je potrebno uključiti u rad tijekom pružanja socijalne usluge psihosocijalne podrške, a sukladno procjeni potreba i specifičnosti korisnika. Također, tijekom provođenja socijalne usluge psihosocijalne podrške, članovi Stručnog tima Centra se uključuju u tijek usluge, sukladno procjeni potreba od strane stručnog djelatnika koji provodi uslugu.

2) **donošenje zajedničkih stručnih odluka potrebnih za provedbu socijalnih usluga koje pruža CPUZ Zagorje te za određenog korisnika socijalne usluge koju pruža CPUZ Zagorje**

Stručni tim donosi stručne odluke s ciljem kontinuiranog provođenja i unapređenja kvalitete socijalnih usluga koje provodi Centar, a koje su vezane za pojedinog korisnika socijalne usluge ili za grupu korisnika socijalne usluge.

3) **Dogovaranje prijema novih korisnika odnosno uključenje u odgovarajuću socijalnu uslugu,**

Stručni tim obavlja i poslove iz djelokruga Komisije za prijem i otpust, vezane uz obradu zahtjeva za uključivanje u socijalne usluge koje provodi Centar (korespondencija s ostalim dionicima u sustavu - nadopunu dokumentacije, pisanje odgovora na zaprimljene zahtjeve, odluke o prijemu i otpustu, vođenje zapisnika Komisije, vodi plan prijema i liste čekanja – ažurira istu svaka tri mjeseca, itd.) te surađuje Područnim uredima.

4) **Sudjelovanje u izradi, ažuriranju i evaluaciji individualnog programa rada s korisnikom,**

Po priznavanju prava na određenu socijalnu uslugu, nadležni PU HZSR izrađuje Individualni plan i program rada i dostavlja pružatelju usluge. Ipak, u pojedinim socijalnim uslugama, posebice kod korisnika usluge organiziranog stanovanja, potrebno je redovito pratiti tijek tretmana te pravovremeno ažurirati isti. U pojedinim situacijama potrebno je izraditi više individualizirani Individualni program rada. Praćenje tijeka tretmana, evaluacija Individualnog plana i programa kao i ažuriranje i ponovna izrada obavlja matični stručni djelatnik u suradnji sa Stručnim timom Centra.

5) **Predlaganje primjerenih metoda u stručnom radu s korisnikom,**

Stručni tim Centra aktivno sudjeluje u predlaganju primjerenih metoda stručnog rada s korisnicima usluge s ciljem unapređenja kvalitete donesenog godišnjeg programa rada Centra ili godišnjeg programa grupe. Članovi Stručnog tima su na tjednoj razini uključeni u rad grupa unutar jedinica organiziranog stanovanja, odnosno, psiholog u organiziranom stanovanju za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi te socijalni pedagog u organiziranom stanovanju za djevojke s problemima u ponašanju. Na taj način je omogućena kontinuirana suradnja sa stručnim djelatnicima organizacijskih jedinica te pravovremeno planiranje i primjena primjerenih metoda u stručnom radu s korisnicima. U grupni rad grupa poludnevnih boravaka, članovi Stručnog tima se uključuju prema procjeni potreba od strane odgajatelja i/ili voditelja odjela.

6) **Predlaganje novih programa i metoda rada u skladu s potrebama korisnika,**

Pri izradi godišnjeg programa rada Centra i/ili izradi godišnjeg programa grupe, članovi Stručnog tima mogu predlagati ciljeve, sadržaje i metode s ciljem unapređenja kvalitete stručnog rada s korisnicima.

7) **Planiranje, programiranje i realizacija odgojnih i drugih oblika podrške i zaštite korisnika,**

Stručni tim Centra aktivno sudjeluje te pruža podršku ostalim odgajateljima u cjelokupnom procesu tretmana kao i drugim oblicima podrške i zaštite korisnika.
Značajna je uloga Stručnog tima Centra u procjeni eventualnih mogućnosti ili potreba za promjenom tretmana (povratak u obitelj, promjena vrste tretmana, stacionarna opservacija u odgovarajućoj ustanovi). Po tom pitanju Stručni tim u suradnji s matičnim odgajateljem piše, po potrebi, prijevremeno izvješće za korisnika, s prijedlogom daljnjih mjera nadležnom PU HZSR-a. Stručni tim Centra adekvatno procjenjuje i argumentira traženje opservacije ili upućivanje u drugu odgovarajuću ustanovu i u tome je potpuno kompetentan dati stručnu

procjenu razvoja djeteta tijekom boravka u Centru, a obzirom na profile stručnih radnika (psiholog, socijalni radnik i socijalni pedagog, uz matične odgajatelje).

8) **Savjetovanje drugih stručnih radnika s ciljem unapređivanja stručnog rada,**

Stručni tim Centra, na zahtjev ravnatelja ili samih stručnih radnika CPUZ Zagorje može pružati savjete, ciljeve, sadržaje i metode ostalim stručnim radnicima kako bi se unaprijedila kvaliteta stručnog rada s korisnicima.

9) **Pružanje stručne pomoći korisnicima i drugim stručnim djelatnicima u kriznim situacijama i nakon kriznih situacija**,

Prema standardima kvalitete socijalnih usluga koje pruža CPUZ Zagorje je svaka situacija u kojoj jedan/a ili više korisnika/ca manifestira neko od ponašanja u intenzitetu da ugrožava sebe, druge i imovinu, a ne postoji mogućnost od strane odgajatelja za uspostavljanjem i osiguravanjem nastavka odvijanja ritma i rada grupe prema programu. Stručni tim Centra prema procjeni potrebe korisnika i ostalih stručnih djelatnika ustanove pruža grupni i/ili individualnu podršku iz područja socijalnog rada, socijalno-pedagoške podrške i psihološke pomoći.

10) **Individualni razgovori (podrška iz područja socijalnog rada, socijalno-pedagoška podrška i psihološka podrška) s korisnicima prema potrebi korisnika (na inicijativu korisnika ili prema procjeni odgajatelja),**

Planirani ili situacijski individualni rad usmjeren na specifične potrebe pojedinog korisnika, razrješavanje osobne problematike, osnaživanje, usmjeravanje i savjetovanje.

10. 1. Socijalni rad

Podrška iz područja socijalnog rada uključuje: upoznavanje korisnika s novom sredinom te pomoć pri uključivanju, praćenje razdoblja adaptacije, pomoć pri zadovoljavanju svakodnevnih potreba, pomoć pri rješavanju konfliktnih i drugih kriznih situacija, iniciranje primjene potrebnih oblika zaštite, stručni rad i suradnja s obitelji korisnika, priprema korisnika za primjenu drugih oblika zaštite, suradnja s nadležnim Područnim uredima HZSR, suradnja s ostalim subjektima, praćenje programa rada, primjena različitih metoda podrške u svrhu usmjeravanja i osposobljavanja za rješavanje problema, savjetodavni rad i podrška korisniku i članovima obitelji kroz grupni rad, te sudjelovanje u timskoj procjeni.

10. 2. Socijalno-pedagoška podrška

Socijalno-pedagoška podrška uključuje: prijem korisnika i praćenje korisnika tijekom razdoblja prilagodbe; rad na socijalnom i emocionalnom razvoju (odnos prema sebi – prepoznavanje, izražavanje i kontrola emocija, spoznaja vlastitih osobina i potreba, empatija, razvijanje samopouzdanja i samokontrole, razvoj osjećaja odgovornosti i preuzimanja odgovornosti za vlastito ponašanje, razvoj pozitivne slike o sebi, razvoj socijalnih i komunikacijskih vještina); razvoj sustava društvenih i moralnih vrijednosti (odnos prema drugima – razvijanje interakcije i odnosa prema drugima, učenje i spoznaja socijalnih uloga i odnosa, razvijanje odnosa u grupi,

suradnje, zajedništva i tolerancije, podržavanje međusobnog druženja, povjerenja i pomoći, prepoznavanje i vještine pozitivnog prevladavanja sukoba, usvajanje pravila u grupi, usvajanje društvenih i zakonskih normi ponašanja); pružanje podrške, savjetovanje i poticanje razvoja primjerenih oblika ponašanja i prevencija rizičnih oblika ponašanja kroz individualni i grupni rad; izradu individualnog programa rada, praćenje i evaluaciju programa s korisnikom, odgajateljem i stručnim timom; socijalno-pedagoška procjena, planiranje i programiranje odgojnih i drugih oblika podrške i zaštite korisnika te suradnja s različitim subjektima (HZSR i druge ustanove socijalne skrbi, škole, zdravstvene ustanove, policija, sudovi, udruge), te sudjelovanje u timskoj procjeni.

10. 3. Psihološka podrška

Psihološka podrška uključuje: pružanje pomoći i podrške djeci i mladima u razdoblju adaptacije; praćenje korisnika i obrada tijekom tretmana sa svrhom pravilne evaluacije te procjene i utvrđivanja eventualno novonastalih teškoća u funkcioniranju korisnika, psihologijsko savjetovanje te poticanje razvijanja primjerenih oblika ponašanja; podržavanje međusobnog druženja, povjerenja i pomoći; poticanje na uključivanje u provođenje kreativnih i sportsko-rekreacijskih aktivnosti; osposobljavanje za samostalan život izvan ustanove; pružanje podrške i savjetovanje; razvijanje samopouzdanja i samokontrole; prevencija rizičnih oblika ponašanja; priprema korisnika za otpust u biološku ili udomiteljsku obitelj ili drugu ustanovu i otklanjanje poteškoća u prilagodbi, te sudjelovanje u timskoj procjeni.

11) Grupni rad s korisnicima na odgovarajuću temu sukladno godišnjem planu i programu rada Centra te prema ukazanoj potrebi određene odgojne grupe,

Organiziranje i provođenje aktivnosti i primjerenih sadržaja usmjerenih na ciljane promjene koje se primarno ostvaruju socijalnim učenjem kroz grupna iskustva i u interakciji s grupom.
Grupni rad s korisnicima odvija se u stalnim manjim odgojnim grupama ili u povremenim grupama sastavljenima za određene potrebe (slobodne aktivnosti, iskustvene radionice, interesne grupe i sl.). Omogućuje socijalno sazrijevanje, razvoj socijalnih ponašanja, socijalne adaptacije i integracije, razvoj kvalitetne komunikacije, samostalnosti i kooperativnosti među korisnicima. Osim dnevnih zajedničkih aktivnosti odnosi se i na okupljanja u obliku grupnih sastanaka u svrhu zajedničkog razgovora i dogovaranja. Komunikacijsko-interakcijske i iskustvene radionice izdvojili bi kao poseban oblik grupnog rada. Omogućuju razvoj individualnosti i osobnosti, spoznavanje sebe i drugih, razvoj empatije, spoznavanje osobnih i tuđih potreba, senzibiliziranje prema okolini, prepoznavanje, diferenciranje i prihvaćanje doživljenih emocija, aktivno učenje temeljeno na osobnom iskustvu, razvoj kooperacije i komunikacije, učenje konfrontiranja, konstruktivnog i nenasilnog rješavanje sukoba. Posebno pogoduju aktivnom učešću djeteta u odgojnim procesima. Organiziraju se u organizacijskim jedinicama ili po vršnjačkom kriteriju, po odgojnim grupama, u malim, u interesnim grupama, u većim kombiniranim grupama… Ovisno o iskazanom interesu sadržajno mogu biti različite tematike (odgojne i edukativne), komunikacijske (pospješuju grupnu koheziju), praktične (učenje raznih vještina) i kreativne.

12) Obavljanje obveze stručnog tima ustanove prema Pravilniku o načinu izvršavanja odgojnih mjera posebne obveze, upućivanje u disciplinski centar, pojačana briga i nadzor, pojačana briga i nadzor uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi,

upućivanje u odgojnu ustanovu i upućivanje u posebnu odgojnu ustanovu za korisnice koje su na izvršenju odgojne mjere upućivanja u odgojnu ustanovu,

Stručni tim odgojne ustanove koji prati izvršavanje odgojne mjere čine socijalni pedagog, socijalni radnik i psiholog , a sastancima stručnog tima prisustvuje i matični odgajatelj i voditelj stručno odgojnog rada u ustanovi izvršenja.

13) **Obavljanje obveze Stručnog tima Centra sukladno propisanim Standardima kvalitete socijalnih usluga koje pruža CPUZ Zagorje,**

Stručni tim Centra, zajedno sa odgajateljima, timski planira, provodi i evaluira sve segmente tretmana, analizira sve situacije, događaje i ponašanja korisnika te koordinirano poduzima mjere i primjenjuje odgojne postupke za koje se utvrdi potreba. U postupanju s korisnicima socijalnih usluga koje pruža CPUZ Zagorje, svo osoblje poštuje standarde propisane Etičkim kodeksom, sva postupanja osoblja prema korisnicima se timski analiziraju, kako bi se mogućnost neprimjerenog postupanja svela na najmanju moguću mjeru.

14) **Obavljanje obveze Stručnog tima prema internim protokolima i pravilnicima CPUZ Zagorje,**

Prema navedenim aktima, Stručni tim Centra:

a) provodi prijem korisnika na kojem je prisutan član Stručnog tima te odgajatelj koji sudjeluje u provođenju socijalne usluge na koju je korisniku priznato pravo

b) obvezan je nadležnom PU HZSR i roditeljima/skrbniku korisnika uputiti poziv za održavanje proširenog stručnog tima u roku od 15 dana ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom ili postupanjem na prigovor ili pritužbu od strane odgajatelja, Ravnatelja te Stručnog vijeća Centra

c) u slučaju uzastopne nedostupnosti u provedbi tretmana uslijed čega korisnik ne izvršava svoje obveze utvrđene programom rada, Stručni tim Centra će u što je moguće kraćem roku obavijestiti roditelje i organizirati sastanak proširenog stručnog tima u prisutnosti stručnog djelatnika nadležnog PU HZSR radi analize uzroka nedostupnosti tretmanu te poduzimanju mjera za daljnje sprječavanje manifestiranja društveno neprihvatljivih oblika ponašanja.

d) ukoliko se radi o uzastopnim bjegovima iz socijalne usluge organiziranog stanovanja i skitnje korisnika uključenih u uslugu organiziranog stanovanja, Stručni tim Centra će putem posebnog izvješća obavještava nadležnu policijsku postaju u cilju daljnjeg postupanja koje je u nadležnosti policije.

e) o nedozvoljenom izbivanju iz ustanove odnosno bijegu korisnika koji je upućen na izvršavanje odgojne mjere upućivanja u odgojnu ustanovu Stručni tim bez odgode obavještava nadležni sud i područni ured HZSR

f) utvrđivanje potrebe za kriznom intervencijom, koordinacija postupanja i komunikacije, pružanje psihosocijalne podrške korisnicima i djelatnicima, vođenje dokumentacije i provedba analize događaja, podnošenje izvještaja nadležnim tijelima te odlučivanje o aktivaciji vanjskog Tima za provođenje krizne intervencije..

15) **Vođenje statističkih izvještaja o provedbi socijalnih usluga koje Centar pruža i korisnicima socijalnih usluga,**

Stručni tim vodi statističke izvještaje o provedbi socijalnih usluga koje Centar pruža te o korisnicima socijalnih usluga, a iste predstavlja dva puta godišnje pred Stručnim vijećem ustanove jednom u lipnju za prvo polugodište te drugi put u prosincu za drugo polugodište. Također, Stručni tim dostavlja statističke izvještaje nadležnom Ministarstvu na njihov zahtjev. Što se tiče statističkih izvještaja, Stručni tim Centra je zadužen za vođenje slijedećeg:

- Tjedna tablica o popunjenosti kapaciteta
- Tromjesečna tablica o zaposlenim radnicima, korisnicima, poslovnim prostorima, vozilima te sistematiziranim radnim mjestima
- Istraživanje o kretanju broja djece i mladih bez odgovarajuće roditeljske skrbi na smještaju, boravku i organiziranom stanovanju u centrima za pružanje usluga u zajednici i ustanovama drugih osnivača za Ured pravobraniteljice za djecu
- Podaci o broju djece na smještaju i u organiziranom stanovanju u domovima za djecu s problemima u ponašanju i centrima za pružanje usluga u zajednici za Ured pravobraniteljice za djecu
- Vođenje evidencije radi izračuna cijena socijalnih usluga
- Polugodišnje izvješće o primjeni mjere prisile prema djetetu – ustanove socijalne skrbi prema Povjerenstvu za zaštitu osoba s duševnim smetnjama u sklopu Ministarstva pravosuđa i uprave
- Evidencija smještaja djece bez pratnje – stranih državljana u Republici Hrvatskoj
- Niz upitnika potrebnih za izradu različitih Nacionalnih planova usko vezanih uz naše područje rada, poput Upitnika za mapiranje rada dječjih predstavničkih tijela i slično
- Upitnici vezani uz UNICEF-ov projekt Iskorak – detaljna analiza Ustanova
- Upitnici vezani uz znanstvena istraživanja od strane srodnih fakulteta (ERF; Pravni fakultet, Filozofski fakultet, Hrvatski studiji,…)
- Upitnici vezani uz analizu i procjenu potreba kao i uz izradu Županijskog socijalnog plana

16) **Surađuje s područnim uredima HZSR-a vezano za prijeme korisnika odnosno uključenje u odgovarajuću socijalnu uslugu koju Centar pruža, tijek provedbe tretmana i mogućnostima tretmana u okviru socijalnih usluga koje Centar pruža,**

Navedena suradnja podrazumijeva sljedeće: planiranje i evaluacija tretmana, suglasnosti za odlaske korisnika u obitelj, kontakti telefonom i posjete, roditeljski sastanci, timski rad, pisana izvješća, sudjelovanje u radu stručnog tima, zajedničko planiranje, praćenje i evaluacija tretmana, upućivanje zahtjeva za smještaj, donošenje odluke o uključivanju u tretman i/ili prekidu tretmana kao i kontinuirana suradnja po svim relevantnim pitanjima za korisnika (odaziv, prijem, individualni planovi, stručni timovi, otpust, praćenje korisnika, uključivanje u druge socijalne usluge).

17) **Vođenje sastanaka s drugim stručnim djelatnikom / djelatnicima vezano za potrebu donošenja zajedničke odluke više stručnjaka,**

Za poslove za koje je potrebno donošenje zajedničke odluke više stručnjaka Stručni tim saziva i vodi sastanak s drugim stručnim djelatnikom/djelatnicima s ciljem unapređenja kvalitete stručnog rada s korisnicima.

18) **Vođenje knjige zapisnika Stručnog tima CPUZ Zagorje te ostalu propisanu evidenciju i dokumentaciju za usluge koje provodi ili u čijoj provedbi sudjeluje,**

Svi članovi Stručnog tima imaju obvezu napisati, te redovito i uredno voditi i/ili evaluirati godišnji i mjesečne planove i program rada te voditi osobne dosjee korisnika socijalnih usluga koje pruža Centar kao i drugu potrebnu dokumentaciju. Ostala dokumentacija koju vodi Stručni tim Centra je:

- Evidencija sukladno Pravilniku o sadržaju i načinu vođenja evidencije i dokumentacije pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaj obrazaca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi
- Dosje korisnika
- Planovi i programi rada
- Zapisnik o kriznim situacijama
- Knjiga zapisnika stručnih timova
- Upisnik korisnika
- Matična knjiga
- Pomoćna knjiga
- Evidencija zaprimljenih zahtjeva
- Evidenciju odgovora KZP
- Zapisnik sa održanih sastanaka KZP
- Redovito ažuriranje podataka u aplikaciji REKOSS – upis korisnika, upis korisnika na listu čekanja, upis zahtjeva u/izvan mreže
- Čarolija darivanja koja omogućava rođendanske poklone za korisnike
- Index božićna čarolija koja omogućava božićne poklone za korisnike.

Stručni tim Centra prikuplja dokumentaciju koja je sastavni dio dosjea korisnika (rodni list, domovnica, rješenje o priznavanju prava na socijalnu uslugu, socijalna anamneza, zahtjev za prijem korisnika, zdravstvena dokumentacija, školska dokumentacija, rješenje PU HZSR o skrbništvu, individualni plan, rješenje o kontaktu s roditeljima, odluku komisije za prijem i otpust o prijemu/otpustu, polugodišnje i godišnje izvješće o korisniku nadležnom PU HZSR).

19) **Obavljanje drugih stručnih poslova po nalogu ravnatelja.**

Članovi Stručnog tima Centra na mjesečnoj razini sudjeluju u sastancima Tima za prevenciju organiziranih od strane PP Donja Stubica, PP Krapina te PP Zabok.
Prema ukazanoj potrebi, Stručni tim Centra provodi socijalnu uslugu stručne procjene.
Psiholog Stručnog tima Centra provodi proceduru odabira kandidata za otvorena radna mjesta, a što podrazumijeva: formalni razgovor (intervju) s kandidatima, organiziranje testiranja kandidata te analizu zaprimljenih informacija.

Stručni tim može obavljati i druge stručne poslove iz nadležnosti stručnih djelatnika CPUZ Zagorje, po nalogu Ravnatelja.

6. Program rada organiziranih stanovanja uz sveobuhvatnu podršku

Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje u sklopu projekata pod nazivom „Za bolje sutra, za sretnija jutra“, u okviru poziva „Podrška procesu deinstitucionalizacije i prevencije institucionalizacije djece i mladih“ financiranog iz Europskog socijalnog fonda te projekta „Zajedno stvaramo našu bajku“, koji se financira iz sredstava Europskog fonda za regionalni razvoj, a temeljem Zakona o socijalnoj skrbi te Pravilnika o mjerilima za pružanje socijalnih usluga pruža uslugu organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku.

Prema članku 106. Zakona o socijalnoj skrbi („Narodne novine“, broj 18/2022, 46/22, 119/22), organizirano stanovanje socijalna je usluga kojom se jednoj ili najviše osam osoba osigurava stanovanje u stambenoj jedinici (obiteljska kuća ili stan u obiteljskoj kući ili zgradi u lokalnoj zajednici) uz stalnu ili povremenu stručnu i drugu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih životnih potreba te socijalnih, radnih, kulturnih, obrazovnih, rekreacijskih i drugih potreba radi uspostavljanja i održavanja njihovih socijalnih uloga, izjednačavanja njihovih mogućnosti, poboljšanja kvalitete života, poticanja aktivnog i samostalnog življenja te socijalnog uključivanja, ovisno o potrebama korisnika.

Unutar Centra Zagorje trenutno djeluju dva takva organizirana stanovanja, i to organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku **za djevojke s problemima u ponašanju** – OS Donja Stubica, te organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku **za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi** – OS Lug Zabočki. Razlike u metodici dvaju organiziranih stanovanja su definirane potrebom za prilagodbom populaciji u određenom tipu smještaja. Metode u način rada prilagođavaju se osobnim potrebama korisnika, kronološkom dobi korisnika, problemskim situacijama i definiranim ciljevima tretmana. Obzirom na različitu strukturu grupa, razlikuje se i kućni red, odnosno raspored dnevnih aktivnosti, koje predstavljaju osnovu za dnevno funkcioniranje korisnika unutar grupe. Specifičnosti svakog tipa organiziranog stanovanja opisane su u zasebnim poglavljima te dodatno u Godišnjim planovima i programima pojedinog organiziranog stanovanja.

Pružanje usluge organiziranog stanovanja realizira se kroz planove i programe rada s korisnicima. Stručni rad temelji se na GODIŠNJEM INDIVIDUALNOM PLANU I PROGRAMU RADA ZA KORISNIKA u čijoj izradi sudjeluju i korisnici, a on je obavezan za svakog pojedinog korisnika. Program rada s korisnikom izrađuje se i provodi prema individualnim potrebama korisnika tijekom svih faza tretmana te je podložan promjenama koje prate postignuća određenih ciljeva i trenutne potrebe korisnika. Uloga odgajatelja jest da korisnika uključi u donošenje odluka koje su za njega bitne tijekom tretmana, da ga usmjerava oslanjajući se na proces postavljanja kratkoročnih i manjih ciljeva kako bi korisnik zadržao motivaciju za njihovim ostvarivanjem. U tome je potrebno služiti se metodama pozitivnog potkrepljivanja korisnika, što ne isključuje sankcioniranje neodgovornog i neprihvatljivog ponašanja.

U radu sa korisnicima i s ciljem pružanja što kvalitetnijeg tretmana primjenjuje se ***multidisciplinarnost*** koja uključuje, prije svega, participaciju korisnika tijekom tretmana te svih ostalih dionika. Osim odgajatelja i korisnika, unutar Ustanove u tretmanu djeluju svi drugi stručni djelatnici Centra Zagorje, Stručni tim te ravnateljica Ustanove, jednako kao i pomoćno i tehničko osoblje. Pri tome treba raditi na odnosu *korisnik-odgajatelj,* koji se treba temeljiti na

prihvaćenosti, vidljivosti korisnika, izgradnji povjerenja koje je ključ uspjeha svih odnosa i temelj za uspostavu povjerenja u sve druge dionike tretmana.

TIJEK/FAZE TRETMANA:

- PRIJEM KORISNIKA

Prijem korisnika vrši se u skladu s Pravilnikom o prijemu i otpustu korisnika. Prijem novih korisnika realizira se uz prisutnost člana Stručnog tima, člana Komisije za prijem i otpust, odgajatelja skupine u koju se korisnik uključuje, te korisnik u pratnji roditelja/skrbnika i stručnog djelatnika nadležnog Područnog ureda.

Tijekom prijema obavlja se razgovor, novi korisnik upoznaje se s pravilima i principima rada grupe u koju se uključuje. Zajednički se izrađuje i potpisuje inicijalni individualni program rada te se dogovaraju sve bitne stavke tretmana za korisnika. Poseban naglasak stavlja se na procjenu zdravstvenog stanja novog korisnika i potrebe sukladno tome. O obavljenom prijemu korisnika izrađuje se Zapisnik o prijemu na realizaciju pojedine usluge kojeg potpisuju svi prisutni. Tijekom prijema, odgajatelj obavlja pregled osobnih stvari korisnika, te sukladno pravilima, pohranjuje dokumente, vrijednosti, lijekove i novac na čuvanje. Izrađuje se i popis odjeće i obuće.

Nadalje, korisnik i njegovi roditelji/skrbnici upoznaju se sa ostalim članovima grupe i prostorom. Svakom novom korisniku dodjeljuje se *matični odgajatelj*. On se imenuje svakom korisniku čije su *posebne obveze* da zajedno sa korisnikom izrađuje GDPR, redovito surađuje sa nastavnicima ili voditeljima praktične nastave te drugim dionicima tretmana, saziva Stručne timove radi donošenja važnih odluka za tijek tretmana korisnika, piše polugodišnja izvješća tretmana za svog korisnika i to svakih 6 mjeseci, a po potrebi i češće.

- ADAPTACIJSKA FAZA

Nakon prijema korisnika, slijedi *faza adaptacije*, prilikom koje praćenje potreba korisnika ima velik značaj na daljnji tijek tretmana. Tijekom razdoblja adaptacije provodi se intenzivnije promatranje funkcioniranja korisnika u svim sociopedagoškim područjima koje odgajatelji bilježe u svojim zapažanjima i drugoj dokumentaciji propisanoj sukladno Pravilniku o sadržaju i načinu vođenja evidencije i dokumentacije pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaj obrazaca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi (NN 113/22). Ključna uloga odgajatelja jest utvrditi specifične potrebe korisnika, njegove interese i navike, kao i utvrditi rizične i zaštitne čimbenike korisnika, njegove obitelji i okoline s ciljem pružanja optimalnog pristupa i oblika tretmana koji je u najboljem interesu korisnika. Pri tome se posebna pažnja pridaje uključenosti korisnika u odluke i procese koji direktno i indirektno utječu na njegov život. U prevladavanju svih teškoća i prepreka u adaptiranju na novu sredinu stručno osoblje i vanjski suradnici pružaju podršku i zaštitu korisniku intenziviranjem individualnog rada, suradnjom sa roditeljima, nastavnicima u školi, socijalnim radnikom, zdravstvenim i pravosudnim djelatnicima, ovisno o područjima na kojima se poteškoće javljaju. Tijekom te faze se zajedno sa korisnikom izrađuje Individualni plan i program koji se tijekom daljnjih faza i tijeka tretmana mijenja i prilagođava sukladno aktualnim poteškoćama i potrebama korisnika.

- INTENZIVNA FAZA

Intenzivna faza tretmana nastupa nakon procesa adaptacije, kada je korisnik uglavnom usvojio pravila i principe rada te se kontinuirano može raditi na ostvarivanju ciljeva definiranih GDPR, kao i na svim drugim potrebama koje se javljaju tijekom tretmana. Svi sadržaji i metode rada usmjereni su na jačanje samodiscipline, odgovornosti i samostalnosti korisnika, razvoj radnih navika korisnika i znanja o procesu planiranja i razvoja osjećaja vlastite odgovornosti, kao čvrst temelj za fazu otpusta korisnika.

●.1.1 Organizacija dnevnog života

Život i rad u grupama organiziran je sukladno Godišnjem planu i programu rada svake pojedine grupe temeljem kojeg je izrađen i Kućni red. Dnevne aktivnosti korisnika podijeljene su u nekolikog grupacija, a uključuju jutarnje, popodnevne i dnevne aktivnosti, prehrana, učenje, organizirane slobodne aktivnosti, grupne aktivnosti, slobodno vrijeme, razvoj i usvajanje navika te razvoj higijenskih navika. Detaljni rasporedi dnevnih aktivnosti razlikuju se ovisno o tome da li je u pitanju radni dan, vikend ili praznik/blagdan, a isti su navedeni u Pravilnicima o kućnom redu pojedine grupe kao prilog Godišnjem planu i programu te iste grupe.

- OTPUST KORISNIKA

Kada prestanu razlozi za smještaj, dolazi do otpusta korisnika koji se obavlja sukladno Pravilniku o prijemu i otpustu korisnika. Razlozi otpusta mogu biti: punoljetnost, završetak programa/obrazovanja, zaposlenje, samovoljno napuštanje grupe, premještaj u drugu ustanovu/udomiteljsku obitelj. Ovisno o ispunjenju ciljeva koji su postavljeni na početku i tijekom tretmana, Stručni tim Ustanove razmatra prekid tretmana i početak pripreme korisnika za otpust. Time korisnik ulazi u *otpusnu fazu tretmana* koja ima za cilj zajedno sa korisnikom razmotriti sve mogućnosti koje su mu na raspolaganju u suradnji sa nadležnim Područnim uredom u svrhu stvaranja najboljih uvjeta za život korisnika po otpustu iz Ustanove.

Nakon što nadležni Područni ured donese rješenje o prestanku smještaja, bivšem korisniku vraćaju se prikupljaju osobne stvari: odjeća, obuća, novac i osobna dokumentacija (osobna iskaznica, putovnica, zdravstvena iskaznica, rodni list, domovnica, svjedodžbe). Ukoliko je korisnik/ca u bijegu, osobne stvari šalju se nadležnom Područnom uredu.

PODRUČJA I SADRŽAJI ODGOJNOG RADA ODGAJATELJA

U svakodnevnom radu odgajatelj brine o sljedećim područjima koja su ukomponirana u Individualni plan i program svakog pojedinog korisnika: odnos prema sebi, odnos prema drugima i vanjskom svijetu, odnos prema imovini, obrazovanje, interesi i navike, slobodno vrijeme, rad s obitelji, odnos prema zdravlju te suradnja sa drugim dionicima tretmana.

- ODNOS PREMA SEBI, DRUGIMA I VANJSKOM SVIJETU

Područja rada na socijalnim vještinama usmjeravamo na područja odnosa prema sebi, drugima i vanjskom svijetu. Poseban je prioritet na razvoju pozitivnog odnosa prema sebi jer je isti preduvjet pozitivnog odnosa prema drugima i vanjskom svijetu. Putem svih aktivnosti kod

korisnika prije svega radimo na stvaranju pozitivne slike o sebi, jačanju samopouzdanja i samopoštovanja te pravilnoj kanalizaciji vlastitih emocija. Korisniku je potrebno dozvoliti izražavanje emocija jer im to često tijekom odrastanja nije bilo dozvoljeno ili su zbog toga posramljivani. Osim toga, s korisnicima se radi i na razvoju brojnih socijalnih vještina, grupnim ili individualnim pristupom, a samo neke od njih jesu: učenje komunikacijskih vještina, sposobnosti dijaloga (kulturno ophođenje, pravo na iznošenje vlastitih stavova, mišljenja, odluka), uvažavanje i poštivanje autoriteta odraslih osoba, prihvaćanje različitosti, nenasilno rješavanja sukoba, vršnjačka pomoć i suradnja, pripadnost grupi, odgovornost za druge, razvoj i održavanje prijateljskih odnosa, razvoj tolerancije i kooperativnosti, osvještavanje svoje uloge u grupnoj dinamici, razvoj kritičnosti i samokritičnosti, razumijevanje veze između ponašanja i posljedica, osvještavanje vlastitih kapaciteta, vježbanje upornosti i ustrajnosti, osvještavanje vlastitih i tuđih pozitivnih osobina, osvještavanje vlastite uloge u različitim socijalnim okvirima, učenje na tuđim iskustvima, razvoj empatičnosti, pravilan odnos prema vlastitoj i tuđoj imovini, razvijanje pozitivnih modela ponašanja u cilju sanacije prisutnih poremećaja u ponašanju, razvijanje osobnih potencijala i kreativnosti, razvijanje odgovornosti za vlastite postupke, razvijanje pravilnog odnosa prema društveno prihvatljivim vrijednostima, razvoj i jačanje odnosa povjerenja na relaciji korisnik – odgajatelji, razvoj optimizam i pozitivan stav prema drugim osobama u užoj i široj socijalnoj sredini.

- BRIGA O OBRAZOVNOM STATUSU

Po dolasku u grupu korisnika uključujemo u obrazovni proces pri redovnoj osnovnoj ili srednjoj školi. Valja naglasiti kako uključivanje u obrazovni proces nije i ne bi trebao biti prioritet nakon prijema korisnika uzimajući u obzir važnost adaptacije na novonastalu životnu situaciju. Stoga je ključno individualno pristupiti svakom korisniku uzimajući u obzir afinitete korisnika koji se uključuju u srednjoškolsko obrazovanje. Nakon toga, Ustanova svim korisnicima osigurava nabavku potrebnih školskih knjiga, pribora, radne odjeće i obuće, a srednjoškolcima se pruža pomoć u traženju praktične nastave. Po uključivanju korisnika u bilo koji oblik obrazovanja ključnu ulogu ima odgajatelj koji treba ostvariti kontakte sa stručnom službom škole u cilju senzibiliziranja istih za postojeće odgojne i obrazovne poteškoće korisnika posebno kako bi se skinula stigma sa djece i mladih korisnika smještaja koja je i dalje izrazito prisutna posebno u ruralnim područjima. Odgajatelji tijekom nastavne godine redovito kontaktiraju sa razrednicima i nastavnicima, odlaze na redovite individualne konzultacije kao i na roditeljske sastanke. Jednako tako, odgajatelji redovito kontaktiraju sa poslodavcima kod kojih korisnici obavljaju praktičnu nastavu. Odgajatelj korisnicima pruža pomoć u učenju, osigurava prostor, a po potrebi osigurava i dodatne instrukcije angažiranjem stručnog osoblja Ustanove ili volontera. Odgajatelji pokazuju svakodnevni interes za iskustva i korisnikov doživljaj škole, razredne sredine i okoline i savjetima pomažu korisnicima u rješavanju i prevladavanju poteškoća vezanih za obrazovni proces. Prema individualnim procjenama odgajatelja, a radi poticanja veće motiviranosti, primjenjujemo pohvale, nagrađivanja, isticanja ili primjenu sankcija, zabrana, odnosno razna ograničavanja različitih pogodnosti. Ako su izleti, kazališne i kino predstave, ekskurzije i sl. sastavni dio odgojno obrazovnog programa škole, iste omogućujemo našim korisnicima, kako bi se što bolje integrirali u život u užoj i široj socijalnoj sredini.

- RAZVOJ RADNIH, HIGIJENSKIH I KULTURNIH NAVIKA

Tijekom tretmana kontinuirano se radi na razvoju radnih navika svakodnevnim raspoređivanjem zaduženja (individualnih i grupnih), nadziranjem i usmjeravanjem izvršenja istih, te primjenom pohvala i nagrada za postignute pozitivne promjene. Svakodnevno se

također potiče i kontrolira vođenje pravilne higijene tijela i higijene prostora kao uvjeta za očuvanje zdravlja i pravilnog psihofizičkog razvoja. Uvijek kada je omoguće, korisnici se uključuju u sve poslove uređenja prostora. Korisnicima se daje sloboda da urede svoj osobni prostor i ispune ga stvarima koje ih usrećuju i opuštaju. U svim radnim obvezama neophodno je nadzirati ih i pratiti njihov angažman kako bi ih mogli usmjeravati na pravilan odnos prema radu i radnim obvezama, te kako bi spriječili njihove eventualne povrede na radu. Za poseban i kontinuirani angažman svakako je poticajno omogućiti im davanje nagrada i javnih pohvala (slatkiši, sokovi, posebna, skuplja osobna higijena, izleti i sl.). Osim toga, velika se pažnja usmjerava na razvoj domaćinskih ponašanja korisnika koja uključuje sudjelovanje u pripremi obroka, što samostalnije vođenje kućanstva pri čemu ih se potiče na izradu jelovnika prema njihovim željama, vođenje brige o namirnicama koje su potrebne za pripremu jela ili koje nedostaju, sudjelovanje u kupovini namirnica s ciljem učenja što racionalnijem trošenju novca i upravljanju budžetom. Cilj jest da odgajatelj korisniku bude pomoć i potpora, da mu pruži savjet i usmjeri ga, a ne da radi umjesto njega!

- ORGANIZACIJA SLOBODNOG VREMENA

Uzimajući u obzir individualne sposobnosti, interese i sklonosti, svakog korisnika je potrebno poticati, usmjeravati i animirati za konstruktivno provođenje slobodnog vremena uključivanjem u postojeće slobodne aktivnosti u okviru Ustanove, ali i izvan nje. Naši korisnici uglavnom su imaju naviku stihijski provoditi svoje slobodno vrijeme te najveći dio slobodnog vremena provode na društvenim mrežama. Također, dosada je generator rizičnih ponašanja te ih je upravo zbog toga važno učiti planiranju i organizaciji slobodnog vremena sukladno sklonostima i mogućnostima. Korisnici se tako aktivno uključuju u rad Domsko učeničke zadruge „Sova“ različitim radno-okupacijskim aktivnostima. Grupni rad sa korisnicima uključuje i različita prigodna obilježavanja važnijih datuma, blagdana i praznika, organizaciju različitih izleta, posjete kulturnim manifestacijama. Mogućnosti i ideja ima mnogo, a u njihovo osmišljavanje i realizaciju potrebno je aktivno uključiti i korisnike jer ni najbolje znaju što im je potrebno za sadržajno popunjavanje njihovog slobodnog vremena. Sva važnija događanja i aktivnosti u Ustanovi objavljuju se i na web-stranici i facebook profilu Ustanove, u čemu povremeno i prema interesu sudjeluju i korisnici, osmišljavajući fotografije te sadržaj objave, s ciljem vidljivosti Ustanove te ublažavanja stigmatiziranosti naših korisnika u socijalnoj sredini, kao i jačanje njihove socijalne uključenosti. Ustanova organizira i ljetovanje korisnika na našoj obali gdje korisnici, osim u organiziranim slobodnim aktivnostima (plivanje, teretana, nogomet, košarka, hodanje, izleti u obližnja turistička odredišta), sudjeluju i u osmišljenom programu psihosocijalnih radionica koje provode naši stručni radnici. Također, u Ustanovi se prigodno obilježavaju rođendani korisnika. Izvan Ustanove korisnici se prema interesima i mogućnostima mogu uključivati u različite slobodne aktivnosti.

- BRIGA O ZDRAVSTVENOM STATUSU

Na samom prijemu korisnika definiraju se najvažnije smjernice vezane za zdravstveno stanje korisnika. Korisnik se u što je kraćem roku upisuje kod odabranog LOM i stomatologa, a djevojke i kod ginekologa. Korisnika se tada redovito odvodi na redovne kontrole liječnika, a po potrebi na sve druge specijalističke preglede. Tijekom tretmana se poduzimaju sve potrebne preventivne mjere za zaštitu zdravlja korisnika: pravilnu prehranu, nabavku adekvatne odjeće i obuće, održavanje potrebne higijene prostora, osobito sanitarnih čvorova i kuhinje, osobne higijene, osiguranje potrebnih higijenskih sredstava. Svaki odgajatelj vodi brigu o zaštiti

zdravlja svakog korisnika, a što se odnosi na redovite kontrole, specijalističke preglede i liječenje, kontrole cijepljenja, redovite posjete stomatologu, a za djevojke ginekologu, uz naglasak obaveznog prisustva odgajatelja pri posjetima liječniku. Tijekom tretmana, po potrebi i procjeni odgajatelja, provode se testiranja korisnika na sredstva ovisnosti. Za sve prethodno navedeno pribavlja se pismena suglasnost roditelja/skrbnika na samom prijemu korisnika. Radi jačanja tjelesne konstitucije i pravilnog psiho-fizičkog razvoja korisnika će se ciljano poticati i uključivati u različite sportske aktivnosti. Tijekom tretmana odgajatelji u suradnji sa volonterima i drugim dionicima za korisnike organiziraju različita predavanja i interakcijske radionice o zdravoj prehrani, potrebi održavanja osobne higijene, spolnosti, zaštiti pri spolnim odnosima, o spolno prenosivim bolestima, o negativnim posljedicama konzumiranja sredstava ovisnosti, te svim drugim temama za koje korisnici iskažu potrebu ili to nalaže trenutna grupna problematika.

U slučaju hospitalizacije korisnika, obvezno je potrebno organizirati posjete korisniku, te mu odnositi najnužnije potrepštine u dogovoru sa zdravstvenim osobljem. Također, korisnike s propisanom farmakološkom terapijom potrebno je poticati i kontrolirati u redovitom uzimanju iste.

Obzirom da su naši korisnici djeca koja su tijekom odrastanja doživjela brojna traumatična iskustva što je ostavilo brojne negativne posljedice na njihovo psihičko zdravlje, korisnika se tada po potrebi uključuje dodatno u tretman psihijatra, psihologa, Centra za prevenciju ovisnosti i dr. O tome je sa korisnikom potrebno otvoreno razgovarati te mu ponuditi različite opcije od kojih će korisnik izabrati onu koja mu najbolje odgovara, obzirom da su korisnici tada često u veliko otporu prema takvoj vrsti intervencije i liječenja. Sva krizna stanja kao što su pokušaji suicida, predoziranje i sl. zahtijevaju ipak drugačiji pristup te takve intervencije ne čekaju odgovor djeteta - korisnika, već zahtijevaju žurnu reakciju odgajatelja i drugih dionika tretmana.

Svi korisnici koji su stariji od 16 godina ili su iskazuju dovoljnu spremnost i odgovornost, odgajatelji potiču da sami nauče zakazati potrebne preglede, da sami vode računa o tome kada je pregled, kada trebaju uzeti terapiju i tome slično. Punoljetni korisnici potiču se u svemu tome biti samostalni uz praćenje i usmjeravanje odgajatelja.

- RAD S OBITELJI I SURADNJA SA OSTALIM DIONICIMA TRETMANA

Radi sveobuhvatne podrške i skrbi o korisnicima u radu Ustanove svakodnevno se primjenjuje multidisciplinarni pristup i suradnja sa svim sudionicima skrbi. Ista se po potrebi nadograđuje i evaluira. Posebna se pažnja posvećuje suradnji sa korisnikovim roditeljima ili skrbnicima u čemu značajnu ulogu ima nadležni Područni ured. Odgajatelji su tako tijekom tretmana, uz mišljenje o obiteljskim i materijalnim prilikama nadležnog Područnog ureda, dužni omogućiti korisnicima provođenje vikenda, blagdana i praznika u obitelji, a prema zasluzi korisnika i mogućnostima obitelji. Zajedno sa korisnikom i članovima obitelji potrebno je pratiti tijek boravka djeteta u obitelji i kontinuirano prikupljati podatke o obitelji i aktualnoj obiteljskoj situaciji. Roditelje i skrbnike potrebo je pravovremeno obavještavati o svim bitnim promjenama i događajima u životu korisnika, te ih poticati na suradan odnos sa odgajateljima. To sve ima važnu ulogu u pripremi korisnika i obitelji/skrbnika na eventualni povratak korisnika u obitelj po prekidu tretmana. Tijekom boravka u grupi, korisniku je potrebno osigurati redovite telefonske i osobne kontakte s članovima obitelji. Uvidom u obiteljsku situaciju u slučaju nastanka posebnih okolnosti u obitelji (smrt člana obitelji, razvod, materijalne i druge okolnosti i dr.) metode rada sa korisnikom potrebno je prilagoditi uz uvažavanje nastale situacije te u suradnji sa nadležnim Područnim uredom pronaći najbolje rješenje za korisnika i obitelj. Redovito sazivanje i održavanje Stručnih timova uz prisutnost

korisnika, članova obitelji i nadležnog Područnog ureda važno je kako bi zajedničkim dijalogom mogli zajedno sa korisnikom donijeti važne odluke s ciljem zaštite najboljeg interesa korisnika.

U aktivnostima i realizaciji tretmana kontinuirano se, osim odgajatelja, trebaju uključivati ravnatelj i voditelji odjela, Stručni tim Ustanove, psiholog Ustanove zajedno sa svim drugim stručnim i pomoćno tehnološkim osobljem, održavajući sastanke prema potrebi, kao oblik neformalne supervizije stručnih radnika te za jačanje timske radne atmosfere.

U realizaciji ciljeva tretmana važnu ulogu imaju i svi drugi vanjski suradnici, kao što su volonteri, liječnici i drugo stručno osoblje zdravstvenih ustanova, sudovi, odvjetništvo, djelatnici MUP-a.

PRINCIPI I METODE RADA

Nakon analize potreba korisnika potrebno je u svakodnevnom radu sa korisnicima koristiti određene metode i sredstva rada s ciljem ostvarivanja ciljeva. Potrebno je postaviti pitanje kako i na koji način se određeni cilj može ostvariti. Organizacija provedbe podrazumijeva izradu individualnih tjednih, mjesečnih i godišnjih planova za korisnike. U individualnom planu i programu korisnika sadržana su područja rada zajedno sa specifičnim ciljevima koji se kod pojedinog korisnika žele postići. U cilju postizanja tretmanskih rezultata, stručni radnici se u radu moraju rukovoditi *načelima* svrsishodnosti, suvremenosti, primjerenosti, realnosti, dinamičnosti, postupnosti, vidljivosti korisnika te aktivnog uključivanja korisnika u donošenje odluka tijekom cijelog tretmana.

Za realizaciju individualnog programa stručni radnici koriste se postulatima *individualnog i grupnog rada*, modifikacije ponašanja te različitim vrstama interakcijskih i komunikacijskih vježbi, a naglasak je na suradničkom odnosu s korisnikom. Stoga je planiranje ključan proces kako bi se pomoću metoda rada došlo do krajnjeg cilja.

1 INDIVIDUALNI RAD

Individualni rad uključuje ciljane razgovore odgajatelja sa jednim korisnikom. Može biti iniciran tematski od strane odgajatelja ili korisnika, situacijski usmjeren na rješavanje konkretne situacije, kao neformalni razgovor u različitim neformalnim situacijama, pomoć u učenju kao svakodnevna aktivnost koja je individualizirana, kao motivacijski razgovor ili određeni sporazumni dogovor. Vidljivost korisnika i povjerenje ključni su za uspješan individualni rad sa korisnikom. Ono treba biti kontinuirano te nadopuna grupnom radu.

2 GRUPNI RAD

Grupni rad iznimno je važan za korisnike upravo iz razloga jer smještajem oni postaju dio grupe. To je proces u kojem svi članovi zajednički sudjeluju u rješavanju određenih osobnih ili grupnih poteškoća s ciljem pružanja međusobne pomoći i podrške, uspješnijeg suočavanja sa životnim poteškoćama te razmjene znanja i vještina za bolje razumijevanje sebe, drugih i zajednice.

Grupni rad podrazumijeva korištenje grupnih metoda rada kao što su tematske i iskustvene diskusije, interakcijske aktivnosti i igranje uloga te različite grupne aktivnosti kao

što su društvene igre, radno-okupacijske aktivnosti te različiti zabavno kreativni sadržaji. Mogućnosti su zaista brojne, a upravo je zbog toga potrebno češće dati prednost grupnom radu u odnosu na individualni. Djeci i mladim osobama potrebno je pružiti iskustvo spoznaje kako oni nisu jedini koji se nose sa određenim problemom te im na taj način omogućiti emocionalno rasterećenje, učenje iz iskustva drugih jačajući pri tome osjećaj pripadnosti i prihvaćenosti.

METODE RADA

U svakodnevnom radu s djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi i maloljetnika s problemima u ponašanju pred stručno osoblje se postavljaju zahtjevi prema kojima je neophodno uskladiti osobne sposobnosti, stručnost i iskustvo s potrebama, osobinama, prisutnim problemima u ponašanju i očekivanjima korisnika. O tome i raznim drugim čimbenicima ovisi izbor metode pojedinog tretmana. U različitim tretmanima Centra koriste se klasične pedagoške metode rada, metoda grupnog rada, modifikacija ponašanja te različite interakcijske i komunikacijske igre i vježbe. Navedene se metode koriste u grupnom i individualnom obliku rada te ih u svakodnevnom radu primjenjuju odgajatelji ranije spomenutih stručnih profila. Najzastupljeniji je sociopedagoški oblik rada primjenom multidisciplinarnosti u radu sa korisnicima.

Zadaća je stručnih djelatnika da korisnicima osiguraju pružanje usluge na najmanje restriktivan način u najmanje mogućem restriktivnom okruženju. Stručni djelatnici u radu prvenstveno se rukovode metodama savjetovanja i razgovora s ciljem postizanja postavljenih ciljeva. Izabranim metodama prvenstveno se želi pozitivno djelovati na korisnika, grupu, stimulirati ih na pozitivno ponašanje, te prevenirati negativne posljedice određenih ponašanja.

U radu stručnih radnika tako su zastupljene sljedeće klasične odgojne metode i pedagoški postupci:

- prije svega izgradnja odnosa povjerenja, poticanje i stvaranje primjerene socijalne klime u kojoj svako dijete može iskazati vlastita stajališta i interese te uspješno ostvarivati odgojno – obrazovne potencijale
- metoda poučavanja - izražavanje mišljenja, zajedničko rješavanje problema, prihvaćanje općih društvenih vrijednosti i normi
- metoda usmjeravanja – objašnjenje, primjer, konstruktivna kritika, samokritika, etički razgovor, uspoređivanje, uvjeravanje
- metode navikavanja – praktično primjenjivanje usvojenih stavova, pravila i normi zahtjev, objašnjenje, vježbanje, modeliranje, kontrola
- metoda poticanja – poticaj, obećanje, ocjenjivanje, pohvala, nagrada, ohrabrivanje, motiviranje
- metoda takmičenja
- metoda sprječavanja – upozorenje, opomena, ukor, razgovor, zabrana (uz nužni pristanak korisnika s obzirom da ne postoje mehanizmi prisile korisnika), skretanje pažnje zamjenom motiva, korigira se, potiskuje i odvikava dijete od loših uvjerenja i navika te se formiraju povoljni uvjeti za optimalni razvoj
- metoda uvjeravanja- kojom se primjerima i konkretnim zadacima djeluje na svijest i emocionalno stanje korisnika, prenašanje shvaćanja o potrebi promjena u ponašanju
- model ponašanja i reflektiranje ponašanja, emocija
- tematske i iskustvene diskusije- cilj je učenje, slušanje i razumijevanje vlastitog i tuđeg mišljenja, te formuliranje i iskazivanje vlastitih misli i osjećaja kroz teme iz svakodnevnih životnih situacija

- igranje uloga i simulacija određenih događaja- rad na konkretnim proživljenim situacijama, iz svakodnevnog života, školskih situacija (uživljavanjem u određenu ulogu i igranjem te uloge osvijestiti osjećaje, probleme, konflikte i sl.), učenje novih ponašanja, mogućnost mijenjanja stavova
- zamjena uloga, stjecanje uvida
- osobni primjer
- tehnike pozitivnog feedback-a - usmjerenog na određeno ponašanje
- tehnike rješavanja konflikta bez poraženih-definiranje problema, traženje rješenja „olujom ideja“, te odluka o najboljem rješenju
- jasno određivanje posljedica neprimjerenog ponašanja i oblikovanje pravila ponašanja
- poučavanje praktičnim znanjima i vještinama
- metoda postavljanja problemskog zadatka
- strukturirani pedagoški postupci: objašnjenje, vježbanje, primjer, procjena ponašanja, skretanje zamjenom motiva, kontrola, nadzor
- aktivirajući pedagoški postupci: etički razgovor
- interakcijske igre: omogućuju spoznavanje sebe i svojih potreba, drugih i njihovih potreba, emocija, aktivno učenje
- verbalno–vizualne metode
- metode ponavljanja, usvajanja, reproduciranja i opisnog ocjenjivanja
- metode kreativnog izražavanja
- metode planiranja i evaluacije
- trening socijalnih vještina: osnaživanje korisnika za snalaženje u svakodnevnim situacijama kroz iskustveno učenje, prevencija neprihvatljivog ponašanja, te učinkovita socijalna integracija korisnika

RESTRIKTIVNI POSTUPCI U ODGOJNOJ GRUPI

Restriktivni postupci su oni postupci kojima se u okviru usluge koja se pruža u većoj ili manjoj mjeri ograničavaju želje i namjere korisnika, a koje su u suprotnosti s njihovom dobrobiti i najboljem interesu. Zadaća je stručnih djelatnika da korisnicima osiguraju pružanje usluge na najmanje restriktivan način u najmanje moguće restriktivnom okruženju. Stručni djelatnici u radu prvenstveno se rukovode metodama savjetovanja i razgovora s ciljem postizanja postavljenih ciljeva s obzirom da se u okviru usluge organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku ne koriste metode fizičkog ograničavanja, odnosno restrikcija korisnika.

Ustanove socijalne skrbi mogu primjenjivati mjere prisile prema osobama s težim duševnim smetnjama koje su smještene u tim ustanovama, pod uvjetima i na način propisan Zakonom o zaštiti osoba s duševnim smetnjama (NN 76/14). Sukladno navedenom Zakonu, prije nego što se na osobu primjene mjere prisile ista će na to bit upozorena, ako je to s obzirom na okolnosti moguće. Mjere prisile, razlozi, način i trajanje te ime osobe koja je donijela odluku o njezinoj primjeni obvezno se unose u medicinsku dokumentaciju. O primjeni mjera prisile ustanova će obavijestit osobu od povjerenja, zakonskog zastupnika i etičko povjerenstvo. Ustanova je obvezna najmanje dva puta godišnje izvijestiti Povjerenstvo o primijenjenim mjerama prisile te će obavijestit Povjerenstvo o svakoj primjeni mjera prisile prema djetetu.

6.1. Usluga organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za korisnice sa problemima u ponašanju

Usluga organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za korisnice sa problemima u ponašanju provodi se u Donjoj Stubici, na adresi Obrtnička 48b, u kući koja je u vlasništvu Centra Zagorje. Kuća je namijenjena za stanovanje, a sastoji se od dvije uporabne etaže sa ograđenim dvorištem. Kuća je opremljena potrebnim namještajem i kućanskim aparatima.

U odgojnoj grupi organiziranog stanovanja provodi se tretman djevojaka i mlađih punoljetnica s problemima u ponašanju u dobi od 14 godina do 21. godine života. Kapacitet pružanja usluge je maksimalno 8 korisnica. Sve korisnice uslugu organiziranog stanovanja koriste temeljem Obiteljskog zakona i Zakona o socijalnoj skrbi, temeljem rješenja nadležnog Područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, kao i pismene suglasnosti roditelja/skrbnika, uz prethodnu Odluku o prijemu korisnice Komisije za prijem i otpust korisnika. U radu sa korisnicama svakog dana uključen je jedan odgajatelj u smjeni od 12 sati, to podrazumijeva dva odgajatelja u vremenskom periodu od 24 sata, te jedan radi terapeut. Pružanje usluge realizira se kroz planove i programe rada sa korisnicama, a stručni rad odgajatelja temelji se na individualnom planu i programu promjene u čijoj izradi mora sudjelovati svaka korisnica.

Cilj je korisnicama dati podršku u učenju odgovornog življenja! Stoga je zadaća stručnih djelatnika pružiti im kvalitetnu skrb, odgoj i obrazovanje, te psihološku, emocionalnu i socijalnu podršku kako bi se mlada osoba osnažila i pripremila za samostalan život, a sve kroz proces promjena i organiziranog suživota.

U odgojnu grupu uključuju se korisnice koje su proživjele traumu odnosno imaju određena traumatska iskustva te iskazuju rizike ili su već razvile neki od problema u ponašanju uz uvjet da imaju mogućnost samouvida kao preduvjet za provođenje tretmanskih aktivnosti. Smještaj iz drugih odgojnih ustanova mogući je isključivo u slučaju da korisnica ondje postigne zadovoljavajuću razinu funkcioniranja i u mogućnosti je prihvatiti nastavak učenja životnih vještina u izvaninstitucijskom obliku smještaja. Također, važan uvjet uključivanja u uslugu organiziranog stanovanja jest i voljnost korisnice za uključivanje u organizirano stanovanje i suradnja u realizaciji postavljenih tretmanskih ciljeva. Nadalje, uvjeti koji se uzimaju u obzir prilikom odluke o prijemu jesu prisutna motiviranost za obavljanje obaveza vezanih uz školu i pohađanje obrazovnog programa prema mogućnostima i interesima korisnice, razvijene osnovne higijenske navike, postojanje motivacije za učenje novih životnih vještina, ali i posjedovanje predvještina, kao što su snalaženje u kuhinji i ostalim životnim prostorima, sposobnost samostalnog obavljanja i održavanja redovne osobne i higijene prostora, motivacija za samostalnu pripremu obroka, ali i sigurno rukovanje alatima vezanima za održavanje okućnice i provođenje radno okupacijske terapije. Osim navedenog, sposobnost racionalnog odnosa prema materijalnim stvarima kao i snalaženja u korištenju javnog prijevoza čine skup vještina potrebnih za uključivanje u uslugu organizirano stanovanje. Izričit kriterij za smještaj korisnica jest nepostojanje prijetnje za ugrožavanje vlastitog, ali i tuđeg života i zdravlja te čestih visokorizičnih ponašanja u smislu prioritetne potrebe zaštite mlade osobe budući da se temeljem specifične organizacije rada u organiziranom stanovanju takva potreba ne može osigurati, već se osigurava isključivo tretman koji podrazumijeva da je kod korisnice uspostavljena stabilizacija ponašanja s procjenom dugoročnog učinka iste. Kod budućih korisnica mora postojati određena motivacija za razvoj i učenje novih životnih vještina koje će im kod otpusta biti od značaja za samostalan život i rad, obzirom da je usluga organiziranog stanovanja svojevrsna priprema za izlazak iz sustava socijalne skrbi i priprema za samostalan život. Prilikom donošenja odluke o prijemu u obzir se uzimaju svi navedeni uvjeti.

Detaljan program rada organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djevojke s problemima u ponašanju opisan je u *Godišnjem planu i programu rada organiziranog stanovanja Donja Stubica* sa svim popratnim pravilnicima.

6.2. Organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi

Pravo na uslugu organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djecu bez odgovarajuće roditeljske ostvaruje se temeljem rješenja Područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad ili sudskog rješenja. Usluga je namijenjena je prvenstveno djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi u dobi od 7 do 14 godina, a trenutno se provodi u obiteljskoj kući na adresi Lug Zabočki 9a u Zaboku koja je od 2024. godine u vlasništvu CPUZ Zagorje. Kuća se sastoji od dvije uporabne etaže. Opremljena je potrebnim inventarom i kućanskim aparatima.

Rad i život u kući organizirani su na način koji omogućuje stvaranje ugodne i poticajne atmosfere unutar koje su korisnici poticani na savladavanje i učenje vještina potrebnih za samostalno i odgovorno funkcioniranje, kao i zadovoljavanje svih osobnih potreba na društveno prihvatljiv način.

Program rada organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku provode odgajatelji i suradnici u odgoju, a po potrebi se uključuju i drugi stručnjaci: socijalni radnik, psiholog i socijalni pedagog. Rad provode 1 suradnika u odgoju i 2 odgajatelja u vremenskom periodu od 0 do 24 sata, u jednoj odgojnoj grupi s kapacitetom od maksimalno 8 korisnika/ce (četiri dječaka i četiri djevojčice), heterogenoj po spolu i kronološkoj dobi. Ukupno radi pet (4) odgajatelja i jedan (2) suradnika u odgoju.

CILJ I VIZIJA PRUŽANJA USLUGE

Cilj pružanja ove usluge je djeci bez roditelja ili odgovarajuće roditeljske skrbi u dobi od 7 do 14 godina tijekom 24 sata dnevno uz organiziranu stalnu pomoć stručne ili druge osobe, u stanu ili izvan stana, osiguravaju osnovne životne potrebe te socijalne, radne, kulturne, obrazovne, rekreacijske i druge potrebe.

Organizirano stanovanje Lug Zabočki ima viziju biti životna zajednica, u punom smislu riječi, zajednica odgojnog osoblja i korisnika koja teži potpunoj integraciji u lokalnu zajednicu, koja ima za cilj osnaživanje i stjecanje znanja i vještina neophodnih za samostalan i kvalitetan život izvan sustava socijalne skrbi, u kojoj se ostvaruju svi potrebni uvjeti života i primjenjuju suvremene metode odgoja sa svrhom pravilnog razvoja korisnika, kojima je radi stjecanja društveno-prihvatljivih navika, završetka školovanja i korekcije ponašanja potrebna pomoć izvan roditeljskog doma.

OSNOVNA GRUPNA PRAVILA U LUGU ZABOČKOM

- ► *Redovitost u polaženju obrazovnog procesa i učenja.*
- ► *Redovitost izvršavanja obveza.*
- ►*Poštivanje grupnih pravila i kućnog reda.*
- ► *Samostalnost u obavljanju zaduženja i zadataka unutar i izvan grupe.*
- ► *Pomoć, zaštita i briga o ostalim članovima grupe.*
- ► *Čuvanje, i neotuđivanje imovine.*
- ► *Rješavanje osobnih problema s odgojiteljem.*
- ► *Poštivanje grupnih odluka, pravila, dogovora i kućnog reda.*

► *Poštivanje autoriteta odgajatelja (autoritet odgajatelja ne proizlazi iz naziva radnog mjesta već iz odnosa s korisnikom/com)*
► *Briga o higijeni i izgledu.*
► *Kulturno ophođenje.*
► *Aktivno uključivanje korisnica u rješavanje problema vezano uz svakodnevni život i rad.*
► *Grupa je ravnopravna zajednica svih članova; članovi imaju pravo odlučivanja i dužnosti propisane kućnim redom.*
► *Sve aktivnosti koje će se odvijati, dogovaraju se i planiraju sa svim članovima grupe.*
► *Unutar grupe bit će definirane norme i pravila ponašanja koja imaju za cilj usvajanje pozitivnih vrijednosti i stavova, te lakšu integraciju u širu socijalnu sredinu.*

7. Organizirano stanovanje uz povremenu podršku

Dugogodišnjim iskustvom u radu s korisnicima s problemima u ponašanju, primijetila se potreba za pružanjem podrške korisnicima koji napuštaju strukturirano okruženje izvaninstitucionalne ili institucionalne skrbi te pomoć u započinjanju samostalnog života. Djeca i mladi koji su manji ili veći dio djetinjstva proveli kao korisnici usluga socijalne skrbi, a posebno institucionalnih usluga, često nemaju primarnu obiteljsku sredinu kao oslonac i pomoć u započinjanju odraslosti i samostalnog života. Pokretanjem organiziranog stanovanja uz povremenu podršku želi se postići uključivanje djece i mladih, koji su bili korisnici organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku ili institucionalne skrbi, u zajednicu te poticanje stvaranja trajnih i zdravih međuljudskih odnosa i prirodnog kruga podrške odgovor kako bi bili spremni za nastavak samostalnog života u zajednici nakon izlaska iz skrbi. Kroz uslugu organiziranog stanovanja uz povremenu podršku želi se postići da mladi razviju samoodređenje, osobnu autonomiju i stil života, uz potrebnu podršku sudjeluju u aktivnostima svakodnevnog života te doprinose cjelokupnoj zajednici.
Stručna podrška osigurana je u okviru Stručnog tima kojeg čine socijalni pedagog, socijalni radnik i psiholog. Intenzitet podrške je prilagođen potrebama korisnika, ovisno o procjeni stupnja samostalnosti i odgovornosti s tendencijom vođenja mlade osobe prema potpuno samostalnom funkcioniranju. Osim toga, bitno je napomenuti da se po potrebi uključuju i drugi stručnjaci, ovisno o specifičnim potrebama korisnika: psihijatri, doktori i sl.

CILJ USLUGE

Pružanje usluge ima za cilj podržati mladu osobu u procesu osamostaljivanja nastavkom rada na jačanju njezinih osobnih kapaciteta i snaga i njihovim korištenjem za vlastiti rast i razvoj, osposobiti ju u stjecanju praktičnih vještina i znanja potrebnih za funkcioniranje u svakodnevnom životu i omogućiti učenje preuzimanja odgovornosti za samostalno rješavanje problema i donošenje životnih odluka.

CILJANE SKUPINE

Usluga organiziranog stanovanja uz povremenu podršku namijenjena je mladim osobama nakon navršene punoljetnosti koje su bile obuhvaćene uslugom smještaja ili organiziranog stanovanja, ali i mladima u dobi između 16 i 18 godina života za koje je procijenjeno da posjeduju mentalnu zrelost uz suglasnost roditelja ili skrbnika te nadležnog Područnog ureda, uz uvjet da je u istoj stambenoj jedinici smješten i punoljetan korisnik. Korisnici uslugu mogu koristiti dok za to traje potreba, a najduže do navršene 26. godine.

U Centru Zagorje ova vrsta usluge omogućuje se mladima koji izražavaju želju i spremnost za nastavkom redovnog školovanja(srednjoškolskog ili visokog) ili upisivanja tečaja/programa koje nude ustanove za obrazovanje odraslih, mladima koji traže zaposlenje ili su već ušli u sustav rada, a temeljem stručne procjene da će takav oblik podrške pridonijeti smanjivanju odnosno otklanjanju potencijalnih rizika i povećanju šansi za uspješno osamostaljivanje i integraciju u društvo. Drugim riječima, usluga je zamišljena kao pomoć i priprema mladih osoba za prijelaz iz okruženja u kojem im je bila dostupna stalna podrška, briga i nadzor prema samostalnom i odgovornom životu i u konačnici izlasku iz sustava socijalne skrbi.

PROSTORNI UVJETI

Usluga se provodi u dvije stambene jedinice na području Bedekovčine i Luga Zabočkog. Na području Bedekovčine radi se o garsonijeri smještenoj u manjoj stambenoj na adresi Aleja Dragutina Domjanića 13 koja je kompletno adaptirana i sastoji se od zajedničkog dnevnog i spavaćeg prostora koji je opremljen s dva kreveta na kat, trosjedom i stolom za blagovaonskim stolom, kuhinjom sa svim potrebnim kuhinjskim aparatima te kupaonicom. U Lugu Zabočkom radi se također u garsonijeri koja se nalazi u sastavu kuće za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, s odvojenim ulazom u prostor garsonjere. Sam stambeni prostor je kompletno adaptiran i sastoji se od zajedničkog prostora blagovaonice, dnevnog boravka i kuhinje, prolaznog prostora u kojem se nalazi krevet na kat te kupaonice. U obje stambene jedinice mogu boraviti dva punoljetna korisnika ili jedan punoljetni i jedan maloljetni korisnik uz suglasnost roditelja ili skrbnika te nadležnog područnog ureda.

METODA I SADRŽAJ RADA

Stručni rad s korisnicima organiziranog stanovanja uz povremenu podršku vodi matični odgajatelj. Matični odgajatelj, zajedno s korisnikom, izrađuje Individualni plan za svakog pojedinog korisnika gdje su specificirane njegove potrebe, rizični i zaštitni čimbenici, primjereni tretmanski utjecaji te, u skladu s tim, postavljeni ciljevi tretmana. Individualni plan je podložan promjenama u skladu s trenutnim potrebama korisnika. Time se osigurava fleksibilnost i individualizacija tretmana s ciljem zadovoljavanja potreba svakog korisnika ponaosob. Rad s korisnicima usmjeren je na sedam područja:

1.Briga o sebi i razvijanje odgovornosti za vlastiti osobni razvoj

S obzirom da je krajnji cilj potpuno osposobljavanje za samostalan život, mladu osobu se nastavlja poticati u prepoznavanju i osvješćivanju njezinih potreba i odabiru adekvatnih načina njihovog zadovoljavanja i određivanju prioriteta, brizi o mentalnom zdravlju koja uključuje osvještavanje unutarnjih psihičkih procesa i stanja i njihovog utjecaja na cjelokupno funkcioniranje, aktivan način u traženju rješenja i aktivnosti koje pridonose osjećaju zadovoljstva, rad na prorađivanju negativnih emocija, usmjeravanje u odabiru ponašanja i aktivnosti koje osnažuju unutarnje kapacitete i u skladu su s osobnim interesima i željama, postavljanje realnih ciljeva i planiranje načina njihove realizacije.

2.Socijalni odnosi

U području socijalnih odnosa naglasak je na zadržavanju i održavanju postojećih pozitivnih odnosa koje mlada osoba ima u obitelji, u krugu vršnjaka kao i one koje je izgradila sa značajnim odraslim osobama, primjerice odgajateljima ili profesorima. Mladu osobu se potiče u stvaranju novih kontakata, preuzimanju inicijative u komunikaciji, poboljšanje komunikacijskih vještina koje se odnose na samopredstavljanje i doprinose izgradnji pozitivnog dojma, postavljanju granica u odnosima i usmjerenost na zaštitu vlastitog integriteta.

Poseban dio rada se odnosi na emocionalne veze koje za mladu osobu mogu biti izazovne pri čemu se prvenstveno želi utjecati na formiranje i učvršćivanje pojma zdravih odnosa i zrelog

ponašanja i raditi na osnaživanju za donošenje dobrih budućih izbora u pronalaženju partnera i izgradnji stabilnih emocionalnih veza u budućnosti.

3.Raspolaganje novcem/budžetom

Mladoj osobi se pomaže u planiranju i raspoređivanju tjednih i mjesečnih životnih troškova koji se odnose na nabavku namirnicu, režijske troškove, odjeću i osobne potrebe, usmjerava ju se na racionalno trošenje novca, određivanje prioriteta, poučavanje o važnosti i poticanju na štednju. Korisnici zajedno s odgajateljem dogovara način trošenja novca, a odgajatelj prati i upućen je u financijske tokove s kojim korisnik raspolaže. Također, punoljetnim korisnicima koji to žele, pomaže se u pronalasku posla te ih se usmjerava na štednju i racionalno raspolaganje sa stečenim prihodima.

4.Briga za životni prostor

Mlada osoba je u potpunosti odgovorna za održavanje čistoće i urednosti prostora u kojem živi. Pozitivne navike koje je stekla životom u prijašnjoj tretmanskoj zajednici, važno je nastaviti održavati i poticati one na kojima je potrebno dodatno raditi. Cilj je stjecanjem praktičnih vještina i iskustva, pripremiti i osposobiti korisnika za samostalno vođenje kućanstva.

5.Školovanje/rad

Budući da je jedan od najčešćih razloga ostanka u skrbi nakon punoljetnosti upravo nastavak obrazovanja, važno je pružanje podrške u nošenju i prevladavanju izazova u toku obrazovnog procesa, zadržavanja motivacije i pozitivnog stava spram učenja i ulaganja u obrazovanje općenito, pomoći joj u organiziranju školskih obaveza i komunikaciji sa nastavnim osobljem.
Uvažavajući činjenicu da se mlada osoba prvi put susreće s ulaskom u svijet rada, pomaže joj se u snalaženju i potiče u aktivnom traženju zaposlenja, praćenju oglasa za posao, sastavljanju životopisa, pripremi za razgovore i selekcijske procese**.** Odgajatelj motivira mladu osobu kako bi se ona uspješno nosila s radnim obavezama te ima ulogu posrednika između mlade osobe i poslodavca.

6.Organizacija slobodnog vremena

Cilj je usmjeravanje i poticanje na planiranje i organizaciju smislenog provođenja slobodnog vremena. Mladoj osobi se ostavlja prostor da slobodno vrijeme ispuni onim aktivnostima koje su u skladu s njenim interesima i željama i koje mogu pozitivno utjecati na stjecanje novih znanja i vještina, korisnih iskustava i stvaranju osjećaja ugode.

7.Uključivanje u zajednicu

S obzirom da u široj javnosti još uvijek postoji nedovoljna informiranost i nedovoljno prepoznavanje potreba i problema s kojima se susreću djeca i mladi u sustavu socijalne skrbi, potrebno je kontinuirano raditi na upoznavanju javnosti o vrstama usluga i načinima rada s djecom i mladima, omogućavanju pozitivne vidljivosti i većeg uključivanja u život zajednice.
Mladi koji se pripremaju za izlazak iz sustava i koji vrlo često iza sebe imaju iskustvo boravka i života u različitim oblicima smještaja i skrbi te su uspjeli prevladati brojne poteškoće tokom svog odrastanja, zaslužuju da se njihove priče čuju i podijele s drugima kao pozitivan primjer iz kojeg svi možemo učiti.
Odgajatelj ima važnu ulogu u promicanju pozitivnih priča i uspješnih tretmanskih ishoda kao i korištenja vlastite socijalne mreže za uključivanje mlade osobe u kvalitetne društvene sadržaje i programe za mlade. Cilj je da sudjelovanjem u životu zajednice prošire i ojačaju mrežu podrške i dobe potvrdu da su važni i vrijedni članovi društva.

KUĆNI RED I PRAVILA PONAŠANJA

U organizirano stanovanje uz povremenu podršku korisnici ulaze dobrovoljno i po dolasku potpisuju Ugovor o privremenom korištenju stana i prihvaćanju kućnog reda.

U stanu nije dozvoljeno:

- konzumiranje cigareta niti drugih nikotinskih proizvoda (električne cigarete, iqos, wiip i sl.)
- konzumiranje alkohola
- konzumiranje opojnih droga
- dovođenje na spavanje djevojaka i mladića, poznanika i prijatelja kao i roditelja
- organiziranje tuluma i druženja u kasnim noćnim satima
- ometanje susjeda glasnim slušanjem glazbe u vrijeme kada to nije dopušteno
- uništavanje imovine (namještaja i ostalih predmeta u stanu)
- uništavanje društvene imovine (inventar stubišta, okoliša zgrade, zajedničkih prostorija, zagađenje okoliša bacanjem otpadaka)
- neprimjereno ponašanje prema sustanarima i stanarima zgrade
- otuđivanje tuđe imovine
- vrijeđanje, sukobi, fizički sukobi

U slučaju nepridržavanja Kućnog reda dogovaraju se posljedice koje mogu biti sljedeće:

1. opomena

- opomena pred prestanak prava na organizirano stanovanje s povremenom podrškom
- prestanak prava na organizirano stanovanje s povremenom podrškom

NAPOMENE

Posjete su dozvoljene do 22 sata, kako se ne bi remetio Kućni red ostalih stanara u zajednici. Odgajatelj se mora obavijestiti o posjeti taj dan.

Inventar stana isključivo koriste stanari koji žive u njemu, a ne osobe koje ne žive u tom stanu i to se smatra kršenjem Kućnog reda.

Korisnici su dužni održavati urednost zajedničkih prostora zgrade u dogovoru sa drugim stanarima i prema Kućnom redu zgrade.

Zaposleni korisnici potiču se na štednju, te kod odgajatelja mjesečno ostavljaju dogovoreni iznos (30%, ali ovisno o mjesečnom prihodu) kako bi po izlasku imali nešto uštedevine za samostalan život.

U slučaju potrebe podizanja novca sa štednje, korisnik predaje zahtjev odgajatelju, a odluku o opravdanosti i iznosu donosi Stručni tim unutar 10 dana od dana predaje zahtjeva.

Korisnici za vrijeme korištenja usluge organiziranog stanovanja ne smiju davati, posuđivati novac ili na bilo koji drugi način financirati druge osobe ili članove obitelji.

U slučaju otuđivanja ili neprimjerenog odnosa prema namirnicama (bacanje hrane, neracionalno korištenje hrane i nekorištenje kupljenih namirnica zbog čega se iste moraju bacati) stanari će sami snositi troškove.

U slučaju namjernog uništavanja imovine stanari sami snose troškove.

Korisnici su dužni redovito odlaziti na sve potrebne liječničke preglede i zahvate te voditi brigu o vlastitom zdravlju.

Ukoliko se korisnici ne pridržavaju navedenih pravila ili nisu u mogućnosti ponašati se kako Kućni red nalaže, dogovorit će se stručni tim, te predložiti primjerenija usluga ili prekid usluge

Kućni red i plan podložni su promjenama po potrebi.

8. Poludnevni boravak

CPUZ Zagorje socijalnu uslugu poludnevnog boravka pruža temeljem čl. 104 Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23).

Usluga poludnevnog boravka pruža se u:

- osnovnim školama: Osnovna škola Brestovec Orehovički, Osnovna škola Krapinske Toplice i Osnovna škola Marija Bistrica;
- pri pružatelja usluga socijalne skrbi:

u Bedekovčini za korisnike polaznike Osnovne škole Bedekovčina, Osnovne škole Stubičke Toplice, Osnovne škole Oroslavje te se očekuje realizacija usluge za djecu iz Osnovne škole Zlatar, po osiguravanju preduvjeta za rad (prijevoza obzirom na nedostatak vozača);

u Krapini za korisnike polaznike Osnovne škole Ljudevit Gaj, Osnovne škole August Cesarec, Osnovne Škole Petrovsko, Osnovne škole Side Košutić i Osnovne škole Đurmanec.

Svaka odgojna skupina poludnevnog boravka održava se u turnusu suprotnom od nastave. U grupu se može uključiti maksimalno pri poludnevnim boravcima u školama dvanaest, a pri poludnevnim boravcima pri pružatelju usluga deset korisnika/ca na jednog stručnog djelatnika a ovisno o procjeni, pojedini korisnik uključuje se u uslugu u rasponu od jednog do pet dana u tjednu, od ponedjeljka do petka.

Poludnevni boravak je usluga koja se pruža u svrhu prevencije nepoželjnih i za djecu rizičnih ponašanja, kao i ponašanja koja nepovoljno utječu na rast i razvoj djece. Usluga se lokacijski provodi prema organizacijskim mogućnosti obuhvata, a u skladu s iskazanim potrebama PU HZSR u Krapinsko-zagorskoj županiji.

Tretman je osmišljen na način da stručni djelatnici pravovremeno, kontinuirano i u suradnji s roditeljima djece, razrednicima i stručnim suradnicima u matičnoj školi te s nadležnim stručnim suradnikom PU HZSR interveniraju u svakom pojedinom slučaju bez potrebe za izdvajanjem korisnika iz njegovog primarnog socijalnog okruženja. Tretman je individualiziran i usmjeren specifičnim potrebama svakog pojedinog djeteta, a nastoji se osigurati struktura i dosljednost rada te pružiti djeci osjećaj sigurnosti.

Obzirom na uočene poteškoće u radu s pojedinom djecom i njihovim roditeljima tijekom 2026. godine nastojati će se, u suradnji s PU HZSR, roditelje te djece prema procjeni stručnih djelatnika uključiti u uslugu psihosocijalne podrške, s ciljem aktivnijeg usmjeravanja roditelja o adekvatnoj i kontinuiranoj brizi i odgoju djece. Cilj je tretmanom djece i roditelja osigurati preduvjete za trajnu prevenciju nepoželjnih utjecaja na rast i razvoj djeteta, a čime bi se povećala prilika za uspješnost tretmana.

U sklopu poludnevnih boravaka pri pružatelju usluga opremljeni su i senzorni kutci – sredstvima iz projekta „*Naš trenutak“,* za taktilnu, zvučnu i vizualnu stimulaciju. Korisnici senzorne kutke koriste sukladno svojim potrebama za opuštanje ili pak za poticanje na interakciju, s ciljem poboljšanja motoričkog i perceptivnog funkcioniranja te opuštanja.

Cilj

Glavni cilj rada u poludnevnom boravku je rana intervencija, pružanje neposredne i kontinuirane stručne pomoći korisnicima u otklanjanju prisutnih problema i postojećih rizika te prevencija njihova intenziviranja, odnosno smanjivanje vjerojatnosti pojave problema u ponašanju.

Specifični ciljevi tretmana su:

- razvijanje socijalnih vještina kroz jačanje samopouzdanja i samopoštovanja, jačanje sposobnosti samoregulacije i prepoznavanja emocija, razvijanje empatije i tolerancije, unapređenje komunikacijskih vještina, vještina nenasilnog rješavanja sukoba, ispravnog

zauzimanja za sebe, poticanje međusobne pomoći i podrške, razvijanje odnosa poštovanja prema drugima, usvajanje znanja o ljudskim pravima;
- razvijanje higijenskih i kulturnih navika, navika brige o vlastitom zdravlju, pravilnoj prehrani i tjelesnoj aktivnosti;
- usvajanje organizirano provođenje slobodnog vremena;
- usvajanje radnih navika i navika redovitog izvršavanja školskih obveza, pružati pomoć u svladavanju školskog gradiva, usvajanje učinkovitih tehnika učenja.
- uključivanje roditelja u sve aspekte rada s njihovim djetetom.

Djelovanje tretmana usmjereno je na šest osnovnih područja: odnos prema sebi, odnos prema drugima, obrazovanje, slobodno vrijeme, interesi i navike te briga o zdravlju.

Metode rada

Mogu se podijeliti na grupni i individualni rad te na metode poput: kreativno izražavanje, igranje uloga, istraživački rad, učenje putem rješavanja problema, predodžba i imaginacija (stavljanje u cipele drugoga, ispričati nastavak priče ili promjena tijeka uobičajenog razvoja događaja i slično), promjena mjesta tretmana (posjeta, šetnja). Odgajatelji se koriste i metodama poticanja, usmjeravanja, podrške, kontrole, osnaživanja, objašnjavanja, primjerom, razgovorom, potkrepljivanjem.

METODE RADA	
GRUPNI RAD	**INDIVIDUALNI RAD**
– odnosi se na organiziranje i provođenje dnevnih aktivnosti i primjerenih sadržaja usmjerenih na promjene koje se primarno ostvaruju socijalnim učenjem kroz grupnu interakciju. Čini osnovu rada u poludnevnom boravku, a provodi se kroz aktivnosti kao što su: Tematske i iskustvene diskusije razmjena mišljenja i iskustava na određenu temu iz svakodnevnog života uz edukativne elemente. Kreativno-okupacijske aktivnosti provedba radionica kreativnog tipa, izrada ukrasnih i uporabnih predmeta, uređivanje prostora i okoliša. Zabavno-sportske aktivnosti igranje društvenih igara, ples i pjesma, zajednički izleti, praćenje medijskih sadržaja, sport.	– primjenjuje se u situacijama pojačane potrebe nekog od korisnika ili pak u specifičnim problemskim situacijama kada se grupnim aktivnostima ne može zadovoljiti potrebe pojedinca. Odnosi se na: Individualni razgovor uglavnom je ciljani tematski razgovor iniciran od strane korisnika ili po procjeni odgajatelja, u slučaju postojanja teškoća s kojima se korisnik nosi, a može ili ne mora zahtijevati diskreciju u odnosu na druge korisnike. Psihološka podrška pruža se od strane psihologa CPUZ Zagorje u situacijama kada je korisniku potrebna pojačana podrška za prevladavanje osobnih izazova. Savjetovanje

Sociopedagoške i psihološke radionice obuhvaćaju tematske radionice pod vodstvom educiranih odgajatelja (trening socijalnih vještina, komunikacijske vještine, slika o sebi, asertivno rješavanje sukoba, mindfulness i sl.) Radni dogovori i grupni sastanci služe za analizu proteklog razdoblja, dogovor i planiranje daljnjih aktivnosti, jačanje grupne kohezije i evaluaciju osobnog i grupnog napretka Usvajanje obrazovnih sadržaja poticanje na međusobnu vršnjačku pomoć, izrada planera učenja, poučavanje tehnikama učenja, usvajanje navike redovitog izvršavanja školskih obaveza.	razgovor usmjeren ka osnaživanju i poučavanju korisnika adekvatnim načinima za nošenje s određenim teškoćama.

9. Psihosocijalna podrška

UVOD I PRAVNI TEMELJ USLUGE PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE

Temeljem članka 91. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 199/22), psihosocijalna podrška je usluga koja obuhvaća stručne postupke i druge oblike pomoći i podrške kojima se potiče razvoj i unaprjeđenje kognitivnih, funkcionalnih, komunikacijskih, govorno-jezičnih, socijalnih ili odgojnih vještina korisnika. Usluga se može pružati pojedincu, obitelji ili udomitelju, individualno ili u grupi te u obitelji korisnika, udomiteljskoj obitelji, kod drugih pružatelja usluga koji ispunjavaju propisane uvjete ili na drugim mjestima prema potrebi korisnika.

Usluga psihosocijalne podrške pojedincu

Usluga psihosocijalne podrške pojedincu pruža se osobi radi prevladavanja teškoća i osnaživanja pojedinca u vezi s teškoćama u razvoju, invaliditetom, starijom životnom dobi, kriznim stanjima, nasiljem u obitelji, uključivanjem u svakodnevni život zajednice, prevladavanja tretmanskih iskustava, problema u ponašanju te u drugim nepovoljnim okolnostima. Usluga psihosocijalne podrške odobrava se pojedincu na temelju procjene rizika, snaga i potreba u skladu s individualnim planom promjene.

Usluga psihosocijalne podrške obitelji

Psihosocijalna podrška obitelji pruža se radi prevladavanja obiteljskih teškoća, stjecanja roditeljskih vještina i osnaživanja obitelji za funkcioniranje u svakodnevnom životu. Usluga se pruža obitelji kada se problemi i teškoće mogu riješiti samo promjenama u obitelji, kada je obitelji potrebna stručna pomoć i podrška pri odgoju i skrbi za djecu, radi usvajanja znanja i vještina za uspješnije roditeljstvo ili svakodnevnu brigu i skrb odnosno kada je rad s članovima

obitelji usmjeren na poboljšanje odnosa. Odobrava se obitelji na temelju procjene rizika, snaga i potreba u skladu s individualnim planom promjene.

Usluga psihosocijalne podrške udomiteljima

Psihosocijalna podrška udomiteljima obuhvaća stručnu pomoć radi prevladavanja teškoća te podrške i osnaživanja udomiteljske obitelji za stjecanje vještina potrebnih radi zadovoljavanja specifičnih potreba djece kojima je priznata usluga smještaja u udomiteljskoj obitelji. Psihosocijalna podrška udomiteljima pruža se u obitelji do pet sati tjedno, a iznimno kod pružatelja usluge do šest sati tjedno, najviše dva sata dnevno. Usluga psihosocijalne podrške može se odobriti do godinu dana, iznimno nastavak psihosocijalne podrške može se odobriti nakon isteka roka, a dok traje potreba na temelju stručne procjene. Može obuhvaćati i praćenje i podršku u periodu upoznavanja i prilagodbe na smještaj u udomiteljsku obitelj kao i praćenje i podrška u periodu pripreme izlaska djeteta iz udomiteljske obitelji (u vidu podrške djetetu i udomiteljima). U rad s obitelji/pojedincem, uključuju se stručni radnici: socijalni radnik/socijalni pedagog/psiholog, ovisno o procjeni potrebe od strane pružatelja usluge.

Usluga psihosocijalne podrške priznaje se korisnicima na temelju uputnice Hrvatskog zavoda za socijalni rad, Područnog ureda Krapina, a temeljem zahtjeva korisnika i izrađenog Individualnog plana i programa kojeg izrađuje nadležni Područni ured u suradnji sa korisnikom i pružateljem socijalne usluge. Evaluacija navedenog Plana i programa usluge radi se kroz redovita i izvanredna izvješća pružatelja usluge (polugodišnje i godišnje izvješće, izvanredno izvješće u slučaju procjene potrebe).
CPUZ Zagorje provodi uslugu psihosocijalne podrške na području Krapinsko-zagorske županije, odnosno na području nadležnosti Područnih ureda: Krapina, Zabok, Donja Stubica te Zlatar Bistrica, te drugih Područnih ureda, ukoliko korisnici imaju boravište na području Krapinsko-zagorske županije.

CILJANE SKUPINE

Ciljane skupine korisnika za sudjelovanje u navedenoj usluzi su pojedinci te primarne i udomiteljske obitelji na niskoj do umjerenoj razini rizika i potrebe za intervencijom.

Psihosocijalna podrška obitelji i udomiteljima ima cilj obuhvatiti obitelji i udomitelje kod kojih su prisutne poteškoće u odgoju i skrbi za djecu, kojima je potrebno pružanje podrške i savjetovanje, podrška u kriznim situacijama, pomoć pri zadovoljavanju svakodnevnih potreba, podrška u suradnji s nadležnim Područnim uredima i drugim pružateljima socijalnih usluga u zajednici u ostvarivanju prava i drugih socijalnih usluga. Kroz individualni i grupni savjetodavni rad fokusira se na jačanje roditeljskih kompetencija kroz osnaživanje roditelja i udomitelja za pozitivno roditeljstvo (brižno ponašanje, pružanje strukture, granica i vođenja, uvažavanje djeteta kao osobe te omogućavanje osnaživanja djeteta; jačanje komunikacijskih i socijalizacijskih vještina roditelja i sl.). Također, usluga se može pružati roditeljima i udomiteljima kojima je potrebno unapređivanja roditeljskih vještina, pomoć pri organizaciji zajedničkih aktivnosti roditelja i djece, jačanje komunikacijskih i socijalizacijskih vještina roditelja i sl.

Ukoliko se stručnom procjenom potreba i teškoća korisnika od strane nadležnog HZSR identificirani problemi u svakodnevnom funkcioniranju (vođenje kućanstva, raspolaganje novcem, nabava odjeće, pronalaženje posla, rješavanju i slično) otvara se mogućnost za pružanje usluge psihosocijalne podrške iz područja aktivnosti obiteljskog suradnika. **Aktivnost obiteljskog suradnika** obuhvaća rad s obiteljima u njihovom vlastitom domu i provođenje

aktivnosti usmjeravanja i izravne podrške roditeljima radi usvajanja znanja i vještina vezano uz: stanovanje i vođenje kućanstva, usvajanje radnih navika u održavanju domaćinstva, planiranje samostalne prehrane (priprema jelovnika, nabavka namirnica, pripremanje obroka, higijena namirnica i posuđa), pravilno korištenje i održavanje kućanskih aparata, raspolaganje novcem i planiranje kućnog budžeta (prihodi, rashodi, prioriteti, štednja), osobnu higijenu i higijenske navike, praktičnu pomoć i podršku pri ostvarivanju prava na naknade i usluge u različitim sustavima, brigu o sebi i zdravlju, brigu o dobrobiti i zdravlju djece, organizaciju slobodnog vremena i druge praktične vještine.

METODA I SADRŽAJ RADA

Sadržaj pojedinih aktivnosti i odabir metoda primjenjuje se po načelu individualizacije tretmana, što podrazumijeva uvažavanje specifičnih potreba svakog korisnika. Ovo podrazumijeva planiranje aktivnosti i primjena metoda rada sukladno Individualnom planu za svakog pojedinog korisnika gdje su specificirane njegove potrebe, rizični i zaštitni čimbenici, primjereni tretmanski utjecaji te, u skladu s tim, postavljeni ciljevi tretmana. U radu sa svakim korisnikom primjenjivale bi se tri osnovne metode rada:

METODE RADA	
individualni rad	obuhvaća razgovore, savjetovanje i usmjeravanje korisnika te pruža mogućnost za izgradnju pozitivnog odnosa korisnik-voditelj. Cilj individualnog rada je korisniku pružiti novu okolinu za učenje i vježbanje naučenih ponašanja, kao i pružanje dodatne podrške i usmjeravanja u situacijama koje korisnik procjenjuje bitnima za svoj tretman. Osim toga, pruža i određeni mehanizam nadzora nad postignutim napretkom korisnika kroz njegovu samoprocjenu.
obiteljsko savjetovanje/ intervencija u obiteljskoj (primarnoj ili udomiteljskoj) sredini	podrazumijeva sve postupke koji se provode u samoj obitelji korisnika, bilo primarnoj ili udomiteljskoj. Primjena ove metode podrazumijeva izgradnju korektnih odnosa među članovima, osvještavanje postignutog napretka kod korisnika, ali i usmjeravanje prema razvijanju određenih vještina drugih članova (primjerice, poučavanje roditelja ili udomitelja vještinama adekvatnog poticanja djeteta).
intervencije u lokalnoj sredini	podrazumijevaju procjenu postojećih kapaciteta šire sredine korisnika u pogledu organizacije slobodnog vremena, ispunjenja talenta, pružanja savjetodavne i druge pomoći i slično. Podrazumijeva i suradnju sa školom koju korisnik pohađa, kao i sa svim drugim institucijama i instancama koje na neki način utječu na razvoj korisnika (Hrvatski zavod za socijalni rad, Hrvatski zavod za zapošljavanje, liječnici primarne zdravstvene zaštite, specijalisti i drugi).

STRUKTURA VODITELJA SAVJETOVANJA

Uslugu psihosocijalne podrške u Centru Zagorje provode članovi Stručnog tima, koji prema Godišnjem planu i programu ustanove uslugu provode u svojstvu Mobilnog stručnog tima. Trenutna struktura Mobilnog tima Centra je slijedeća:

- 3 socijalna radnika
- 2 socijalna pedagoga
- 3 obiteljska suradnika

ZAVRŠETAK USLUGE

Nakon postizanja ciljeva iz Individualnog plana korisnika, zajedno s korisnikom se odlučuje o završetku programa. Pritom ostaje otvorena mogućnost uključivanja korisnika u drugi oblik tretmana koji se pruža unutar Centra ili se korisnik može uključiti kako u druge usluge u sustavu socijalne skrbi, tako i u ostalim resorima, poput primjerice zdravstva.

SURADNJA

Ovakav oblik tretmana pretpostavlja multidisciplinarni pristup stručnjaka koji već jesu zastupljeni među zaposlenicima Centra Zagorje – socijalnih pedagoga, socijalnih radnika i psihologa. Međutim, Centru je potrebna pomoć u identificiranju potencijalnih korisnika, kao i u daljnjem praćenju onih koji su sudjelovali u tretmanu, što podrazumijeva konstantnu suradnju s Područnim uredima HZSR. Nadalje, već je spomenuto da pojedini korisnici imaju specifične potrebe koje trebaju biti obuhvaćene tretmanom pa se tu javlja potreba i za suradnju s drugim stručnjacima (psihijatrima, doktorima, logopedima, pedagozima,…), ali i institucijama i drugim instancama (škole, sudovi, odvjetništva, ministarstva, udruge,…).

10. Godišnji plan i program rada organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djevojke u problemima u ponašanju



ODGAJATELJI:

Roman Hršak, mag. soc. rada
Ana- Marija Kiseljak, mag. soc. rada
Dražen Kopić, prof. reh.
Snježana Mort, ing. o. teh.
Irena Rogina, mag. soc. rada
Helena Smiljanec, dipl. soc. radnik

RAVNATELJICA:
Tamara Kotarski, dipl. soc. radnik

U Bedekovčini 20.01.2026. godine

GODIŠNJI PROGRAM RADA ORGANIZIRANOG STANOVANJA UZ SVEOBUHVATNU PODRŠKU ZA DJEVOJKE S PROBLEMIMA U PONAŠANJU DONJA STUBICA

UVODNE NAPOMENE

Suvremena socijalna politika u Europskoj uniji, a slijedom toga i Republici Hrvatskoj kao njezinoj članici usmjerena je na deinstitucionalizirane oblike skrbi za korisnike. Sedamdesetih i osamdesetih godina prošlog stoljeća u skandinavskim zemljama razvijen je koncept „normalizacije“ koji je ubrzo prihvaćen i u mnogim drugim razvijenim zemljama.

Cilj tog principa je omogućiti osobama s teškoćama uvjete života što je moguće sličnije normama društva čiji su dio, odnosno učiniti okolinu u kojoj osoba živi i uči što više normalnom. Također se pokazao važnim i princip najmanje restriktivne okoline kojim se osobi pruža podrška na način i u mjeri koja ne ograničava pravo na slobodu pojedinca. U konačnici, cilj takve vrste tretmana trebao bi biti adekvatna integracija osobe u socijalnu sredinu. U Europi mnoga djeca i mladi ne mogu živjeti sa svojim roditeljima koji uslijed različitih teškoća djeci ne mogu omogućiti potrebnu brigu i skrb i razvoj odgovornosti pa se u takvim situacijama djecu upućuje na smještaj u kojem odgovornost za njegov odgoj i skrb preuzimaju druge odrasle osobe. To je *alternativna skrb*. Usluga *organiziranog stanovanja* predstavlja takav oblik skrbi, a često je svojevrsni nastavak institucionalnog tretmana u izvaninstitucijskim uvjetima kojem je cilj osamostaljivanje korisnika i uspješna integracija u društvo.

Sukladno tome, Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje temeljem Zakona o socijalnoj skrbi i Pravilnika o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (110/2022 i 58/2024) pruža uslugu organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku. Prema članku 106. Zakona o socijalnoj skrbi („Narodne novine“, broj 18/2022, 46/2022, 119/2022, 71/2023, 156/2023 i 61/2025), organizirano stanovanje socijalna je usluga kojom se jednoj ili najviše osam osoba osigurava stanovanje u stambenoj jedinici (obiteljska kuća ili stan u obiteljskoj kući ili zgradi u lokalnoj zajednici) uz stalnu ili povremenu stručnu i drugu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih životnih potreba te socijalnih, radnih, kulturnih, obrazovnih, rekreacijskih i drugih potreba radi uspostavljanja i održavanja njihovih socijalnih uloga, izjednačavanja njihovih mogućnosti, poboljšanja kvalitete života, poticanja aktivnog i samostalnog življenja te socijalnog uključivanja, ovisno o potrebama korisnika.

Unutar Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje (u daljnjem tekstu Centar Zagorje) djeluje i *Organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku za djevojke s problemima u ponašanju Donja Stubica.*

- **OSNOVNA OBILJEŽJA ORGANIZIRANOG STANOVANJA DONJA STUBICA**

ZADAĆA

Cilj je korisnicama usluge pružiti podršku u učenju odgovornog življenja. Zadaća je djevojkama s problemima u ponašanju tijekom 24 sata dnevno uz organiziranu pomoć stručne osobe, u stanu ili izvan stana, pružiti kvalitetnu skrb, odgoj i obrazovanje te psihološku, emocionalnu i socijalnu podršku kako bi se one osnažile i pripremile za samostalan život.

VIZIJA

Organizirano stanovanje Donja Stubica ima viziju biti sveobuhvatna životna zajednica, odnosno zajednica odgojnog osoblja i korisnica koja teži potpunoj integraciji u lokalnu zajednicu, koja ima za cilj osnaživanje i stjecanje znanja i vještina neophodnih za samostalan i kvalitetan život izvan sustava socijalne skrbi, u kojoj se ostvaruju svi potrebni uvjeti života i primjenjuju suvremene metode odgoja sa svrhom pravilnog razvoja korisnica kojima je radi stjecanja društveno prihvatljivih navika, završetka školovanja i korekcije ponašanja potrebna pomoć izvan roditeljskog doma. Uključenost mlade osobe u sve segmente života i procesa učenja odgovornosti, iskazivanje svojega mišljenja kako bi imala aktivni utjecaj na donošenje odluka važnih za njihov život.

PROSTOR I ORGANIZACIJA RADA

Usluga organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za korisnice s problemima u ponašanju provodi se u Donjoj Stubici na adresi Obrtnička 48b, u kući. Kuća je namijenjena za stanovanje, a sastoji se od dvije uporabne etaže s vrtnom kućicom. Opremljena je potrebnim namještajem i kućanskim aparatima. Kuća je vlasništvo Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje.

U rad s korisnicama uključeno je 5 odgajatelja i 1 odgajatelj za provođenje radno - okupacijskih aktivnosti koji pružaju sveobuhvatnu podršku. Četvero odgajatelja radi u turnusima u smjeni od 12 sati što podrazumijeva 2 odgajatelja u vremenskom periodu od 24 sata tijekom svih dana u tjednu. Uz turnus odgajatelja s korisnicama od ponedjeljka do petka dodatno rade još jedan odgajatelj i odgajatelj za provođenje radno - okupacijskih aktivnosti, naizmjenično u prvoj i drugoj smjeni. Sveobuhvatnu podršku svakodnevno provode odgajatelji različitih profila: socijalni radnik, rehabilitator i inženjer tekstilne tehnologije kao odgajatelj za provođenje radno - okupacijskih aktivnosti.

KORISNICI USLUGE I KRITERIJI PRIZNAVANJA PRAVA NA ISTU

U odgojnoj grupi organiziranog stanovanja provodi se tretman djevojaka i mlađih punoljetnica u dobi od 14. do 21. godine života. Kapacitet pružanja usluge je maksimalno 8 korisnica.

U odgojnu grupu odlukom Komisije za prijem i otpust uključuju se korisnice koje su proživjele traumu odnosno imaju određena traumatska iskustva te iskazuju rizike ili su već razvile neki od problema u ponašanju uz uvjet da imaju mogućnost samouvida kao preduvjet za provođenje tretmanskih aktivnosti. Smještaj iz drugih odgojnih ustanova moguć je isključivo u slučaju da

korisnica ondje postigne zadovoljavajuću razinu funkcioniranja i u mogućnosti je prihvatiti nastavak učenja životnih vještina u izvaninstitucijskom obliku pružanja skrbi.

Također, važan uvjet uključivanja u uslugu organiziranog stanovanja jest i voljnost korisnice za uključivanje u organizirano stanovanje i suradnja u realizaciji postavljenih tretmanskih ciljeva. Nadalje, uvjeti koji se uzimaju u obzir prilikom odluke o prijemu jesu prisutna motiviranost za obavljanje obaveza vezanih uz školu i pohađanje obrazovnog programa prema mogućnostima i interesima korisnice, razvijene osnovne higijenske navike, postojanje motivacije za učenje novih životnih vještina, ali i posjedovanje predvještina, kao što su snalaženje u kuhinji i ostalim životnim prostorima, sposobnost samostalnog obavljanja i održavanja redovne osobne i higijene prostora, motivacija za samostalnu pripremu obroka, ali i sigurno rukovanje alatima vezanima za održavanje okućnice i provođenje radno okupacijske terapije. Osim navedenog, sposobnost racionalnog odnosa prema materijalnim stvarima kao i snalaženja u korištenju javnog prijevoza čine skup vještina potrebnih za uključivanje u organizirano stanovanje. Izričit kriterij za priznavanje prava na uslugu korisnicama jest nepostojanje prijetnje za ugrožavanje vlastitog, ali i tuđeg života i zdravlja te čestih visoko rizičnih ispadnih ponašanja u smislu prioritetne potrebe zaštite mlade osobe budući da se temeljem specifične organizacije rada u organiziranom stanovanju takva potreba ne može osigurati, već se osigurava isključivo tretman koji podrazumijeva da je kod korisnice uspostavljena stabilizacija ponašanja s procjenom dugoročnog učinka iste. Kod budućih korisnica mora postojati određena motivacija za razvoj i učenje novih životnih vještina koje će im kod otpusta biti od značaja za samostalan život i rad, obzirom da je usluga organiziranog stanovanja svojevrsna priprema za izlazak iz sustava socijalne skrbi i priprema za samostalan život. Prilikom donošenja odluke o prijemu uzimat će se u obzir svi navedeni uvjeti.

1 TIJEK/FAZE TRETMANA

1. PRIJEM KORISNIKA

Prijem korisnika vrši se u skladu s Pravilnikom o prijemu i otpustu korisnika.

Sve korisnice organiziranog stanovanja zaprimaju se temeljem rješenja nadležnog područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad (dalje u tekstu: HZSR) sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi, Obiteljskom zakonu ili Zakonu o sudovima za mladež.

Nakon što nadležni područni ured uputi pisani zahtjev za priznavanje prava na uslugu korisnici organiziranog stanovanja uz svu potrebnu popratnu dokumentaciju sukladno Pravilniku o prijemu i otpustu korisnika, isti se evidentira u posebnoj knjizi evidencije pristiglih zahtjeva. Nepotpuni zahtjevi vratit će se nadležnom područnom uredu HZSR te će se ponovno uzeti u razmatranje nakon nadopune dokumentacije koja nedostaje. Po primitku zahtjeva Komisija za prijem i otpust će ga razmotriti na sjednici Komisije i o istome odlučiti te najkasnije u roku od 8 dana od primitka zahtjeva svoju odluku dostaviti nadležnom područnom uredu HZSR. Svi zahtjevi koji se ne mogu realizirati odmah zbog popunjenosti kapaciteta grupa stavljaju se na Listu čekanja.
Kod odlučivanja o prijemu korisnica prednost imaju korisnice nadležnih područnih ureda HZSR s područja Krapinsko-zagorske županije te susjednih županija.

Prijem novih korisnica realizira se uz prisutnost korisnice u pratnji roditelja/skrbnika, člana Stručnog tima, člana Komisije za prijem i otpust, odgajatelja skupine u koju se korisnica uključuje i stručnog radnika nadležnog područnog ureda HZSR.

Tijekom prijema obavlja se razgovor. Korisnica se upoznaje s Kućnim redom organiziranog stanovanja. Prisutni dogovaraju ciljeve tretmana u području svih aspekata brige i skrbi, osobito zdravlja i obrazovanja, a naglasak se stavlja na suradnju s obitelji što znači da je potrebno definirati mogućnost odlazaka korisnice na vikende i praznike. Prilikom prijema važno je da korisnica dobije informacije temeljem kojih može razviti realna očekivanja što se tiče kontakata s vlastitim članovima obitelji te tijeka i duljine trajanja usluge. O obavljenom prijemu korisnice izrađuje se Zapisnik o prijemu na realizaciju pojedine usluge koji potpisuju svi prisutni.

Također, tijekom prijema se vrši pregled osobnih stvari korisnice. Odgajatelj pohranjuje dokumente, vrijednosti, lijekove i novac na čuvanje. Izrađuje se popis odjeće i obuće. Nadalje, korisnica i njezini roditelji/skrbnici upoznaju se s ostalim članovima grupe i prostorom te se korisnica upućuje u svoju sobu.

Svakoj novoj korisnici dodjeljuje se *matični odgajatelj*. Matični odgajatelj u suradnji s korisnicom, njezinim roditeljem/skrbnikom i nadležnim stručnim radnikom područnog ureda HZSR izrađuje godišnji individualni plan i program rada za korisnicu. U svrhu ispunjavanja ciljeva iz programa surađuje s nastavnicima, voditeljima praktične nastave i drugim dionicima tretmana, saziva sastanke stručnog tima radi donošenja važnih odluka za tijek tretmana korisnice, piše polugodišnja i izvanredna izvješća za korisnicu, vodi propisanu dokumentaciju i evidenciju te provodi evaluaciju izvršenja programa.

2. ADAPTACIJSKA FAZA

Nakon prijema korisnice slijedi *faza adaptacije* prilikom koje praćenje potreba korisnice ima velik značaj na daljnji tijek tretmana.

Tijekom razdoblja adaptacije provodi se intenzivnije promatranje funkcioniranja korisnice u svim socio - pedagoškim područjima koje odgajatelji bilježe u svojim zapažanjima i drugoj dokumentaciji propisanoj Pravilnikom o sadržaju i načinu vođenja evidencije i dokumentacije pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaj obrazaca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi („Narodne novine“, broj 113/2022 i 94/2024). Ključna uloga odgajatelja jest utvrditi specifične potrebe korisnice, njezine interese i navike, kao i utvrditi rizične i zaštitne čimbenike korisnice, njezine obitelji i okoline s ciljem pružanja optimalnog pristupa i oblika tretmana koji je u najboljem interesu korisnice. Pri tome se posebna pažnja pridaje uključenosti korisnice u odluke i procese koji direktno i indirektno utječu na njezin život. U prevladavanju svih teškoća i prepreka u adaptiranju na novu sredinu stručno osoblje i vanjski suradnici pružaju podršku i zaštitu korisnici intenziviranjem individualnog rada, suradnjom s roditeljima, nastavnicima u školi, nadležnim socijalnim radnikom u područnom uredu HZSR, zdravstvenim i pravosudnim djelatnicima, ovisno o područjima na kojima se teškoće javljaju. Tijekom te faze izrađuje se godišnji individualni plan i program koji se tijekom daljnjih faza i tijeka tretmana mijenja i prilagođava sukladno aktualnim poteškoćama i potrebama korisnice.

3. INTENZIVNA FAZA

Intenzivna faza tretmana nastupa nakon procesa adaptacije, kada je korisnica uglavnom usvojila pravila i principe rada te se kontinuirano može raditi na ostvarivanju ciljeva definiranih planom i programom kao i na svim drugim potrebama koje se javljaju tijekom tretmana. Svi sadržaji i metode rada usmjereni su na jačanje samodiscipline, odgovornosti i samostalnosti korisnice, razvoj radnih navika korisnice i znanja o procesu planiranja i razvoja osjećaja vlastite odgovornosti, kao čvrst temelj za fazu otpusta korisnice.

4. OTPUST KORISNIKA

Kada prestanu razlozi za priznavanje usluge, dolazi do otpusta korisnice koji se obavlja sukladno Pravilniku o prijemu i otpustu korisnika. Razlozi otpusta mogu biti: punoljetnost, završetak programa/obrazovanja, zaposlenje, samovoljno napuštanje grupe, premještaj u drugu ustanovu/udomiteljsku obitelj ili zaključak o nesvrhovitosti tretmana. Ovisno o ispunjenosti ciljeva koji su postavljeni na početku i tijekom tretmana Stručni tim Ustanove razmatra prekid tretmana i početak pripreme korisnice za otpust. Time korisnica ulazi u *otpusnu fazu tretmana* koja ima za cilj zajedno s korisnicom razmotriti sve mogućnosti koje su joj na raspolaganju u suradnji s nadležnim područnim uredom HZSR u svrhu stvaranja najboljih uvjeta za život korisnice po otpustu iz Ustanove.

Nakon što nadležni područni ured HZSR donese rješenje o prestanku usluge, bivšoj korisnici vraćaju se prikupljene osobne stvari: odjeća, obuća, novac i osobna dokumentacija (osobna iskaznica, putovnica, zdravstvena iskaznica, rodni list, domovnica i svjedodžbe). Ukoliko je korisnik/ca u bijegu, osobne stvari šalju se nadležnom područnom uredu HZSR.

III. PODRUČJA I SADRŽAJI ODGOJNOG RADA ODGAJATELJA

U svakodnevnom radu odgajatelj brine o sljedećim područjima koja su inkorporirana u godišnji individualni plan i program za pojedinog korisnika: odnos prema sebi, odnos prema drugima i vanjskom svijetu, odnos prema imovini, obrazovanje, interesi i navike, slobodno vrijeme, rad s obitelji, odnos prema zdravlju te suradnja s drugim dionicima tretmana.

ODNOS PREMA SEBI, DRUGIMA I VANJSKOM SVIJETU

Područja rada na socijalnim vještinama usmjeravamo na područja odnosa prema sebi, drugima i vanjskom svijetu. Poseban je prioritet na razvoju pozitivnog odnosa prema sebi jer je isti preduvjet pozitivnog odnosa prema drugima i vanjskom svijetu. Putem svih aktivnosti kod korisnika prije svega radimo na stvaranju pozitivne slike o sebi, jačanju samopouzdanja i samopoštovanja te pravilnoj kanalizaciji vlastitih emocija. Korisniku je potrebno dozvoliti izražavanje emocija jer im to često tijekom odrastanja nije bilo dozvoljeno ili su zbog toga posramljivani. Osim toga, s korisnicima se radi i na razvoju brojnih socijalnih vještina, grupnim ili individualnim pristupom, a samo neke od njih su: učenje komunikacijskih vještina, sposobnosti dijaloga (kulturno ophođenje, pravo na iznošenje vlastitih stavova, mišljenja, odluka), uvažavanje i poštivanje autoriteta odraslih osoba, prihvaćanje različitosti, nenasilno rješavanje sukoba, vršnjačka pomoć i suradnja, pripadnost grupi, odgovornost za druge, razvoj i održavanje prijateljskih odnosa, razvoj tolerancije i kooperativnosti, osvještavanje svoje uloge u grupnoj dinamici, razvoj kritičnosti i samokritičnosti, razumijevanje veze između ponašanja i posljedica, osvještavanje vlastitih kapaciteta, vježbanje upornosti i ustrajnosti, osvještavanje vlastitih i tuđih pozitivnih osobina, osvještavanje vlastite uloge u različitim socijalnim

okvirima, učenje na tuđim iskustvima, razvoj empatičnosti, pravilan odnos prema vlastitoj i tuđoj imovini, razvijanje pozitivnih modela ponašanja u cilju sanacije prisutnih poremećaja u ponašanju, razvijanje osobnih potencijala i kreativnosti, razvijanje odgovornosti za vlastite postupke, razvijanje pravilnog odnosa prema društveno prihvatljivim vrijednostima, razvoj i jačanje odnosa povjerenja na relaciji korisnik – odgajatelji, razvoj optimizma i pozitivan stav prema drugim osobama u užoj i široj socijalnoj sredini.

BRIGA O OBRAZOVNOM STATUSU

Po dolasku u grupu korisnika uključujemo u obrazovni proces pri redovnoj osnovnoj ili srednjoj školi. Valja naglasiti kako uključivanje u obrazovni proces nije i ne bi trebao biti prioritet nakon prijema korisnika uzimajući u obzir važnost adaptacije na novonastalu životnu situaciju. Stoga je ključno individualno pristupiti svakom korisniku uzimajući u obzir afinitete korisnika koji se uključuju u srednjoškolsko obrazovanje. Nakon toga, Ustanova svim korisnicima osigurava nabavku potrebnih školskih knjiga, pribora, radne odjeće i obuće, a srednjoškolcima se pruža pomoć u traženju praktične nastave. Po uključivanju korisnika u bilo koji oblik obrazovanja ključnu ulogu ima odgajatelj koji treba ostvariti kontakte sa stručnom službom škole u cilju senzibiliziranja istih za postojeće odgojne i obrazovne poteškoće korisnika posebno kako bi se skinula stigma s djece i mladih korisnika smještaja koja je i dalje izrazito prisutna posebno u ruralnim područjima. Odgajatelji tijekom nastavne godine redovito kontaktiraju s razrednicima i nastavnicima, odlaze na redovite individualne konzultacije kao i na roditeljske sastanke. Jednako tako, odgajatelji redovito kontaktiraju s poslodavcima kod kojih korisnici obavljaju praktičnu nastavu. Odgajatelj korisnicima pruža pomoć u učenju, osigurava prostor, a po potrebi osigurava i dodatne instrukcije angažiranjem stručnog osoblja Ustanove ili volontera. Odgajatelji pokazuju svakodnevni interes za iskustva i korisnikov doživljaj škole, razredne sredine i okoline i savjetima pomažu korisnicima u rješavanju i prevladavanju poteškoća vezanih za obrazovni proces. Prema individualnim procjenama odgajatelja, a radi poticanja veće motiviranosti, primjenjujemo pohvale, nagrađivanja, isticanja ili primjenu sankcija, zabrana, odnosno razna ograničavanja različitih pogodnosti. Ako su izleti, kazališne i kino predstave, ekskurzije i sl. sastavni dio odgojno - obrazovnog programa škole, iste omogućujemo korisnicima, kako bi se što bolje integrirali u život u užoj i široj socijalnoj sredini.

RAZVOJ RADNIH, HIGIJENSKIH I KULTURNIH NAVIKA

Tijekom tretmana kontinuirano se radi na razvoju radnih navika svakodnevnim raspoređivanjem zaduženja (individualnih i grupnih), nadziranjem i usmjeravanjem izvršenja istih te primjenom pohvala i nagrada za postignute pozitivne promjene. Svakodnevno se također potiče i kontrolira vođenje pravilne higijene tijela i higijene prostora kao uvjeta za očuvanje zdravlja i pravilnog psihofizičkog razvoja. Uvijek kada je to moguće, korisnici se uključuju u sve poslove uređenja prostora. Korisnicima se daje sloboda da urede osobni prostor i ispune ga stvarima koje ih usrećuju i opuštaju. U svim radnim obvezama neophodno je nadzirati ih i pratiti njihov angažman kako bi ih mogli usmjeravati na pravilan odnos prema radu i radnim obvezama, te kako bi spriječili njihove eventualne povrede na radu. Za poseban i kontinuirani angažman svakako je poticajno omogućiti im davanje nagrada i javnih pohvala (slatkiši, sokovi, posebna, skuplja osobna higijena, izleti i sl.). Osim toga, velika se pažnja usmjerava na razvoj domaćinskih ponašanja korisnika koja uključuje sudjelovanje u pripremi obroka, što samostalnije vođenje kućanstva pri čemu ih se potiče na izradu jelovnika prema njihovim željama, vođenje brige o namirnicama koje su potrebne za pripremu jela ili koje nedostaju, sudjelovanje u kupovini namirnica s ciljem učenja što racionalnijem trošenju novca i upravljanju budžetom. Cilj jest da odgajatelj korisniku bude pomoć i potpora, da mu pruži savjet

i usmjeri ga, a ne da radi umjesto njega!

ORGANIZACIJA SLOBODNOG VREMENA

Uzimajući u obzir individualne sposobnosti, interese i sklonosti, svakog korisnika je potrebno poticati, usmjeravati i animirati za konstruktivno provođenje slobodnog vremena uključivanjem u postojeće slobodne aktivnosti u okviru Ustanove, ali i izvan nje. Korisnici uglavnom imaju naviku stihijski provoditi svoje slobodno vrijeme te najveći dio slobodnog vremena provode na društvenim mrežama. Također, dosada je generator rizičnih ponašanja te ih je upravo zbog toga važno učiti planiranju i organizaciji slobodnog vremena sukladno sklonostima i mogućnostima. Korisnici se tako aktivno uključuju u rad Domsko učeničke zadruge „Sova“ različitim radno-okupacijskim aktivnostima. Grupni rad s korisnicima uključuje i različita prigodna obilježavanja važnijih datuma, blagdana i praznika, organizaciju različitih izleta i posjete kulturnim manifestacijama. Mogućnosti i ideja ima mnogo, a u njihovo osmišljavanje i realizaciju potrebno je aktivno uključiti i korisnike jer najbolje znaju što im je potrebno za sadržajno popunjavanje slobodnog vremena. Sva važnija događanja i aktivnosti u Ustanovi objavljuju se i na *web*-stranici, *Facebook* i *Instagram* profilu Ustanove, u čemu povremeno i prema interesu sudjeluju i korisnici, osmišljavajući fotografije te sadržaj objave, s ciljem vidljivosti Ustanove te ublažavanja stigmatiziranosti korisnika u socijalnoj sredini, kao i jačanje njihove socijalne uključenosti. Ustanova organizira i ljetovanje korisnika na hrvatskoj obali gdje korisnici, osim u organiziranim slobodnim aktivnostima (plivanje, teretana, nogomet, košarka, hodanje, izleti u obližnja turistička odredišta), sudjeluju i u osmišljenom programu psihosocijalnih radionica koje provode stručni radnici Ustanove. Također, u Ustanovi se prigodno obilježavaju rođendani korisnika. Izvan Ustanove korisnici se prema interesima i mogućnostima mogu uključivati u različite slobodne aktivnosti.

BRIGA O ZDRAVSTVENOM STATUSU

Na samom prijemu korisnika definiraju se najvažnije smjernice vezane za zdravstveno stanje korisnika. Odgajatelji vode brigu o zaštiti zdravlja korisnika, a što se odnosi na upisivanje izabranom liječniku obiteljske medicine, stomatologu i ginekologu te odvođenje na kontrole drugim specijalistima po potrebi. Tijekom tretmana se poduzimaju sve potrebne preventivne mjere za zaštitu zdravlja korisnika: pravilne prehrane, nabavke adekvatne odjeće i obuće, održavanja potrebne higijene prostora, osobito sanitarnih čvorova i kuhinje, osobne higijene i osiguravanje potrebnih higijenskih sredstava. Tijekom tretmana, po potrebi i procjeni odgajatelja, provode se testiranja korisnika na sredstva ovisnosti. Ukoliko postoji sumnja na konzumaciju sredstava ovisnosti ili korisnik izražava pozitivne stavove prema sredstvima ovisnosti, uključuje ga se u Centar za prevenciju ovisnosti. Za sve prethodno navedeno pribavlja se pismena suglasnost roditelja/skrbnika na samom prijemu korisnika.

Radi jačanja tjelesne konstitucije i pravilnog psiho-fizičkog razvoja korisnika će se ciljano poticati i uključivati u različite sportske aktivnosti. Tijekom tretmana odgajatelji u suradnji s volonterima i drugim dionicima za korisnike organiziraju različita predavanja i interakcijske radionice o zdravoj prehrani, potrebi održavanja osobne higijene, spolnosti, zaštiti pri spolnim odnosima, o spolno prenosivim bolestima, o negativnim posljedicama konzumiranja sredstava ovisnosti te svim drugim temama za koje korisnici iskazuju potrebu ili to nalaže trenutna grupna problematika.

U slučaju hospitalizacije korisnika potrebno je organizirati posjete korisniku te mu odnositi najnužnije potrepštine u dogovoru sa zdravstvenim osobljem. Također, korisnike s propisanom

farmakološkom terapijom potrebno je poticati i kontrolirati u redovitom uzimanju iste.

S obzirom na to da su korisnici djeca koja su tijekom odrastanja doživjela brojna traumatična iskustva što je ostavilo brojne negativne posljedice na njihovo mentalno zdravlje, korisnika se po potrebi uključuje dodatno u tretman psihijatra i psihologa. O tome je s korisnikom potrebno otvoreno razgovarati te mu ponuditi različite opcije od kojih će korisnik izabrati onu koja mu najbolje odgovara budući da su korisnici često u veliko otporu prema takvoj vrsti intervencije i liječenja. Sva krizna stanja kao što su pokušaji suicida, predoziranje i sl. zahtijevaju ipak drugačiji pristup te takve intervencije ne čekaju odgovor korisnika, već zahtijevaju žurnu reakciju odgajatelja i drugih dionika tretmana.

Sve korisnike koji su stariji od 16 godina ili iskazuju dovoljnu spremnost i odgovornost, odgajatelji potiču da sami nauče zakazati potrebne preglede, da sami vode računa o tome kada je pregled, kada trebaju uzeti terapiju i tome slično. Punoljetni korisnici potiču se u svemu tome biti samostalni uz praćenje i usmjeravanje odgajatelja.

RAD S OBITELJI I SURADNJA S OSTALIM DIONICIMA TRETMANA

Radi sveobuhvatne podrške i skrbi o korisnicima u radu Ustanove svakodnevno se primjenjuje multidisciplinarni pristup i suradnja sa svim sudionicima skrbi. Ista se po potrebi nadograđuje i evaluira. Posebna se pažnja posvećuje suradnji s korisnikovim roditeljima ili skrbnicima u čemu značajnu ulogu ima nadležni područni ured HZSR. Odgajatelji su tako tijekom tretmana, uz mišljenje o obiteljskim i materijalnim prilikama nadležnog područnog ureda HZSR, dužni omogućiti korisnicima provođenje vikenda, blagdana i praznika u obitelji, a prema zasluzi korisnika i mogućnostima obitelji. U suradnji s korisnikom i članovima obitelji potrebno je pratiti tijek boravka djeteta u obitelji i kontinuirano prikupljati podatke o obitelji i aktualnoj obiteljskoj situaciji. Roditelje i skrbnike potrebno je pravovremeno obavještavati o svim bitnim promjenama i događajima u životu korisnika te ih poticati na suradan odnos s odgajateljima. To sve ima važnu ulogu u pripremi korisnika i obitelji/skrbnika na eventualni povratak korisnika u obitelj po prekidu tretmana. Tijekom boravka u grupi korisniku je potrebno osigurati redovite telefonske i osobne kontakte s članovima obitelji. Uvidom u obiteljsku situaciju u slučaju nastanka posebnih okolnosti u obitelji (smrt člana obitelji, razvod, materijalne i druge okolnosti i dr.) metode rada s korisnikom potrebno je prilagoditi uz uvažavanje nastale situacije te u suradnji s nadležnim područnim uredom HZSR pronaći najbolje rješenje za korisnika i obitelj. Redovito sazivanje i održavanje sastanaka stručnih timova uz prisutnost korisnika, članova obitelji i nadležnog područnog ureda HZSR važno je kako bi zajedničkim dijalogom mogli zajedno s korisnikom donijeti važne odluke s ciljem zaštite najboljeg interesa korisnika.

U aktivnostima i realizaciji tretmana kontinuirano se, osim odgajatelja, trebaju uključivati ravnatelj i voditelji Odjela, Stručni tim Ustanove, socijalni pedagog Ustanove zajedno sa svim drugim stručnim i pomoćno tehnološkim osobljem, održavajući sastanke prema potrebi, kao oblik neformalne supervizije stručnih radnika te za jačanje timske radne atmosfere.

U realizaciji ciljeva tretmana važnu ulogu imaju i svi drugi vanjski suradnici, kao što su volonteri, liječnici i drugo stručno osoblje zdravstvenih ustanova, sudovi, odvjetništvo, djelatnici MUP-a.

IV. PRINCIPI I METODE RADA

Nakon analize potreba korisnika potrebno je u svakodnevnom radu s korisnicima koristiti određene metode i sredstva rada zbog ostvarivanja ciljeva. Potrebno je postaviti pitanje kako i na koji način se određeni cilj može ostvariti. Organizacija provedbe podrazumijeva izradu individualnih tjednih i mjesečnih/godišnjih planova rada za korisnike. U godišnjem individualnom planu i programu rada za korisnika sadržana su područja rada zajedno sa specifičnim ciljevima koji se kod pojedinog korisnika žele postići. U cilju postizanja tretmanskih rezultata stručni radnici se u radu moraju rukovoditi *načelima* svrsishodnosti, suvremenosti, primjerenosti, realnosti, dinamičnosti, postupnosti, vidljivosti korisnika te aktivnog uključivanja korisnika u donošenje odluka tijekom cijelog tretmana.

Za realizaciju godišnjeg individualnog plana i programa rada stručni radnici koriste se postulatima *individualnog i grupnog rada*, modifikacije ponašanja te različitim vrstama interakcijskih i komunikacijskih vježbi, a naglasak je na suradničkom odnosu s korisnikom. Planiranje je ključan proces kako bi se pomoću metoda rada došlo do krajnjeg cilja.

- **INDIVIDUALNI RAD**

Individualni rad uključuje ciljane razgovore odgajatelja s jednim korisnikom. Može biti iniciran tematski od strane odgajatelja ili korisnika, situacijski usmjeren na rješavanje konkretne situacije, kao neformalni razgovor u različitim neformalnim situacijama, pomoć u učenju kao svakodnevna aktivnost koja je individualizirana, kao motivacijski razgovor ili određeni sporazumni dogovor. Vidljivost korisnika i povjerenje ključni su za uspješan individualni rad s korisnikom. Ono treba biti kontinuirano te nadopuna grupnom radu.

- **GRUPNI RAD**

Gruni rad iznimno je važan za korisnike upravo iz razloga jer tijekom usluge oni postaju dio grupe. To je proces u kojem svi članovi zajednički sudjeluju u rješavanju određenih osobnih ili grupnih poteškoća s ciljem pružanja međusobne pomoći i podrške, uspješnijeg suočavanja sa životnim poteškoćama te razmjene znanja i vještina za bolje razumijevanje sebe, drugih i zajednice.

Grupni rad podrazumijeva korištenje grupnih metoda rada kao što su tematske i iskustvene diskusije, interakcijske aktivnosti i igranje uloga te različite grupne aktivnosti kao što su društvene igre, radno-okupacijske aktivnosti te različiti zabavno kreativni sadržaji. Mogućnosti su zaista brojne, a upravo je zbog toga potrebno češće dati prednost grupnom radu u odnosu na individualni. Mladim osobama potrebno je pružiti iskustvo spoznaje kako oni nisu jedini koji se nose s određenim problemom te im na taj način omogućiti emocionalno rasterećenje, učenje iz iskustva drugih jačajući pri tome osjećaj pripadnosti i prihvaćenosti.

METODE RADA

U svakodnevnom radu s djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi i maloljetnika s problemima u ponašanju pred stručno osoblje se postavljaju zahtjevi prema kojima je neophodno uskladiti osobne sposobnosti, stručnost i iskustvo s potrebama, osobinama, prisutnim problemima u ponašanju i očekivanjima korisnika. O tome i raznim drugim čimbenicima ovisi izbor metode pojedinog tretmana. U različitim tretmanima Centra koriste se klasične pedagoške metode rada,

metoda grupnog rada, modifikacija ponašanja te različite interakcijske i komunikacijske igre i vježbe. Navedene se metode koriste u grupnom i individualnom obliku rada, a u svakodnevnom radu primjenjuju ih odgajatelji ranije spomenutih stručnih profila. Najzastupljeniji je socio - pedagoški oblik rada primjenom multidisciplinarnosti u radu s korisnicima.

Zadaća je stručnih radnika da korisnicima osiguraju pružanje usluge na najmanje restriktivan način u najmanje mogućem restriktivnom okruženju. Stručni radnici u radu prvenstveno se rukovode metodama savjetovanja i razgovora s ciljem postizanja postavljenih ciljeva. Izabranim metodama prvenstveno se želi pozitivno djelovati na korisnika, grupu, stimulirati ih na pozitivno ponašanje te prevenirati negativne posljedice određenih ponašanja.

U radu stručnih radnika tako su zastupljene sljedeće klasične odgojne metode i pedagoški postupci:

- prije svega izgradnja odnosa povjerenja, poticanje i stvaranje primjerene socijalne klime u kojoj svako dijete može iskazati vlastita stajališta i interese te uspješno ostvarivati odgojno – obrazovne potencijale
- metoda poučavanja - izražavanje mišljenja, zajedničko rješavanje problema, prihvaćanje općih društvenih vrijednosti i normi
- metoda usmjeravanja – objašnjenje, primjer, konstruktivna kritika, samokritika, etički razgovor, uspoređivanje, uvjeravanje
- metode navikavanja – praktično primjenjivanje usvojenih stavova, pravila i normi, zahtjev, objašnjenje, vježbanje, modeliranje, kontrola
- metoda poticanja – poticaj, obećanje, ocjenjivanje, pohvala, nagrada, ohrabrivanje, motiviranje
- metoda takmičenja
- metoda sprječavanja – upozorenje, opomena, ukor, razgovor, zabrana (uz nužni pristanak korisnika s obzirom da ne postoje mehanizmi prisile korisnika), skretanje pažnje zamjenom motiva, korigira se, potiskuje i odvikava dijete od loših uvjerenja i navika te se formiraju povoljni uvjeti za optimalni razvoj
- metoda uvjeravanja - kojom se primjerima i konkretnim zadacima djeluje na svijest i emocionalno stanje korisnika, prenašanje shvaćanja o potrebi promjena u ponašanju
- model ponašanja i reflektiranje ponašanja, emocija
- tematske i iskustvene diskusije - cilj je učenje, slušanje i razumijevanje vlastitog i tuđeg mišljenja te formuliranje i iskazivanje vlastitih misli i osjećaja kroz teme iz svakodnevnih životnih situacija
- igranje uloga i simulacija određenih događaja - rad na konkretnim proživljenim situacijama, iz svakodnevnog života, školskih situacija (uživljavanjem u određenu ulogu i igranjem te uloge osvijestiti osjećaje, probleme, konflikte i sl.), učenje novih ponašanja, mogućnost mijenjanja stavova
- zamjena uloga, stjecanje uvida
- osobni primjer
- tehnike pozitivnog *feedbacka* - usmjereno na određeno ponašanje
- tehnike rješavanja konflikta bez poraženih - definiranje problema, traženje rješenja „olujom ideja“ te odluka o najboljem rješenju
- jasno određivanje posljedica neprimjerenog ponašanja i oblikovanje pravila ponašanja
- poučavanje praktičnim znanjima i vještinama
- metoda postavljanja problemskog zadatka
- strukturirani pedagoški postupci: objašnjenje, vježbanje, primjer, procjena ponašanja, skretanje zamjenom motiva, kontrola, nadzor

- aktivirajući pedagoški postupci: etički razgovor
- interakcijske igre: omogućavaju spoznavanje sebe i svojih potreba, drugih i njihovih potreba, emocija, aktivno učenje
- verbalno–vizualne metode
- metode ponavljanja, usvajanja, reproduciranja i opisnog ocjenjivanja
- metode kreativnog izražavanja
- metode planiranja i evaluacije
- trening socijalnih vještina: osnaživanje korisnika za snalaženje u svakodnevnim situacijama kroz iskustveno učenje, prevencija neprihvatljivog ponašanja te učinkovita socijalna integracija korisnika

Pružanje usluge organiziranog stanovanja realizira se kroz planove i programe rada s korisnicima. Stručni rad temelji se na ***godišnjem individualnom planu i programu rada*** u čijoj izradi sudjeluju i korisnici, a on je obavezan za pojedinog korisnika. Program rada s korisnikom izrađuje se i provodi prema individualnim potrebama korisnika tijekom svih faza tretmana te je iz tog razloga podložan promjenama koje prate postignuća određenih ciljeva i trenutne potrebe korisnika. Uloga odgajatelja jest da korisnika uključi u donošenje odluka koje su za njega bitne tijekom tretmana, da ga usmjerava oslanjajući se na proces postavljanja kratkoročnih i manjih ciljeva kako bi korisnik zadržao motivaciju za njihovim ostvarivanjem. U tome je potrebno služiti se metodama pozitivnog potkrepljivanja korisnika što ne isključuje sankcioniranje neodgovornog i neprihvatljivog ponašanja.

U radu s korisnicima i s ciljem pružanja što kvalitetnijeg tretmana primjenjuje se ***multidisciplinarnost*** koja uključuje, prije svega, participaciju korisnika tijekom tretmana te ostalih dionika. Osim odgajatelja i korisnika unutar Ustanove u tretmanu djeluju svi drugi stručni radnici Centra Zagorje, Stručni tim te ravnateljica Ustanove, jednako kao i pomoćno i tehničko osoblje. Pri tome treba raditi na odnosu *korisnik - odgajatelj* koji se treba temeljiti na prihvaćenosti, vidljivosti korisnika i izgradnji povjerenja koje je ključ uspjeha svih odnosa i temelj za uspostavu povjerenja u sve druge dionike tretmana.

Ostali, ali nimalo manje bitni dionici tretmana jesu:

- *Roditelji* sudjeluju u planiranju i evaluaciji tretmana, uključeni su u savjetodavni rad nadležnog područnog ureda HZSR, prate tijek tretmana i sudjeluju u savjetodavnom radu odgajatelja s ciljem pripreme djeteta i obitelji na povratak djeteta u obiteljsku sredinu.
- *Područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad* sudjeluju u planiranju i evaluaciji tretmana, uvidom u obiteljske prilike izdaju suglasnosti za odlaske korisnika u obitelj, važna su uloga u otpusnoj fazi korisnika te u radu s obitelji korisnika.
- *Sudstvo:* prisustvovanje sudskim raspravama i kontrolnim ročištima, pisana izvješća sudovima kao i pružanje pravne pomoći i potpore korisnicima počiniteljima ili žrtvama kaznenih djela.
- *Policija:* suradnja prema potrebi te u skladu sa zakonom, posebna suradnja prilikom kriznih situacija bjegova korisnika.
- *Škola:* uključivanje korisnika u obrazovni proces, kontrola uspjeha i ponašanja putem suradnje odgajatelja i obrazovnog kadra, informacije o korisniku, dogovaranje praktične nastave i praćenje iste. Značajna uloga suradnje ima za cilj destigmatizaciju korisnika obzirom na to da je većina korisnika uključena u obrazovni sustav.

- *Zdravstvene ustanove:* prema potrebi korisnika suradnja s liječnikom obiteljske medicine, stomatologom te ostalim specijalistima; uključivanje korisnika u psihosocijalne tretmane po potrebi.
- *Lokalna zajednica:* uključivanje korisnika u različite akcije od lokalnog značaja, upoznavanje zajednice i kulture, sudjelovanje na lokalnim manifestacijama, senzibilizacija građana za probleme djece i mladih s problemima u ponašanju. Naglasak je na otvorenosti Ustanove prema zajednici na način da stručni rad bude transparentno dostupan svim članovima lokalne zajednice i široj društvenoj masi posebno putem društvenih mreža. Važan doprinos radu s korisnicima imaju i volonteri.

V. ORGANIZACIJA ŽIVOTA U ZAJEDNICI

Proces uključivanja u život zajednice započinje polako, odnosno pristupa se individualno u odnosu na potrebe svakog korisnika. Cilj je uspostaviti i usvojiti pozitivne društvene vrijednosti, upoznati i prihvatiti pravila ponašanja specifičnih sredina, razvijati pozitivan odnos prema društvenim pravilima i normama, a pritom vodeći računa o potrebama svakog korisnika. Kroz aktivnosti unutar organiziranog stanovanja i izvan odvija se proces uključivanja. Na samom početku korisnike se uključuju u život, aktivnosti i procese unutar same grupe organiziranog stanovanja kako bi kasnije mogli nastaviti s procesom uključenja u širu socijalnu sredinu (škola, slobodne aktivnosti, izleti i dr.).

Korisnici u organiziranom stanovanju imaju mogućnost uključivanja u socijalnu zajednicu što obuhvaća:
- uključivanje u redovni obrazovni proces na području Krapinsko - zagorske županije
- uključivanje u praktični dio obrazovnog procesa
- odlasci u kupovinu u obližnju trgovinu ili trgovački centar
- uključivanje u rad Domsko - učeničke zadruge Sova s ciljem promoviranja njihovih rukotvorina na lokalnim sajmovima i državnim natjecanjima
- odlasci na edukativne šetnje i izlete s ciljem upoznavanja običaja, kulture i kulturnih znamenitosti
- zajednički odlasci na more s korisnicima iz organiziranog stanovanja Lug Zabočki i poludnevnih boravaka s ciljem upoznavanja,druženja i razvijanja prijateljskih odnosa i socijalnih kontakata
- sklapanje prijateljskih i dobrosusjedskih odnosa s lokalnim stanovništvom
- ostvarivanje donacija za korisnice od strane lokalnih poduzetnika, obrtnika i raznih poslodavaca
- uključivanje u organizirane aktivnosti slobodnog vremena prema mogućnostima koje pruža lokalna zajednica

VI. RESTRIKTIVNI POSTUPCI I POSTUPANJE U KRIZNIM SITUACIJAMA

Restriktivni postupci su oni postupci kojima se u okviru usluge koja se pruža u većoj ili manjoj mjeri ograničavaju želje i namjere korisnika, a koje su u suprotnosti s njihovom dobrobiti i najboljem interesu. Zadaća je stručnih radnika da korisnicama osiguraju pružanje usluge na najmanje restriktivan način u najmanje moguće restriktivnom okruženju. Stručni radnici u radu

prvenstveno se rukovode metodama savjetovanja i razgovora s ciljem postizanja postavljenih tretmanskih ciljeva s obzirom na to da se u okviru usluge organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku ne koriste metode fizičkog ograničavanja, odnosno restrikcija korisnika.

Odgajatelji se pri tome rukovode *Pravilnikom o kućnom redu Organiziranog stanovanja Donja Stubica.*

Krizne situacije su sve situacije izazvane nepredviđenom reakcijom ili nekontroliranim ponašanjem jednog ili više korisnika kojima ugrožavaju sebe, druge osobe, imovinu, a koja se ne može riješiti uobičajenim odgojnim metodama i vrlo su stresne za korisnike i osoblje. Isto tako, to je svaka situacija kad jedan ili više korisnika manifestira neko od navedenih ili sličnih ponašanja u intenzitetu da ugrožava sebe, druge i imovinu, a stručni radnik Ustanove nije u mogućnosti uspostaviti i osigurati odvijanje života i rada grupe prema programu te je neophodno poduzeti mjere razrađene u protokolima objedinjenim u ovom Programu.
Ponašanja korisnika koja možemo smatrati kriznim situacijama jesu: samovoljno napuštanje Ustanove, nestanak s mjesta pružanja usluge, agresija ili autoagresija/ samoozljeđivanje, suicidalne namjere, situacije kada je korisnika izvan kontrole emocija i ponašanja, postupanje u slučaju sumnje na zlostavljanje, postupanje u slučaju nasilja/ zlostavljanja u Ustanovi/mjestu pružanja usluge, alkoholiziranost, konzumiranje psihoaktivnih tvari, remećenje organizacije života i rada u Ustanovi/na mjestu pružanja usluge, uništavanje inventara Ustanove i imovine Ustanove, uništavanje imovine osoblja.

VII. PLAN AKTIVNOSTI ZA 2026. GODINU

Odgajatelji će u radu s korisnicama provoditi sljedeće aktivnosti:

- osigurati sigurno i poticajno okruženje te pomoći korisnicama da se u što kraćem vremenskom roku pripreme za samostalan život – prilikom prijema posebno naglasiti ovaj cilj i odrediti vremenske okvire i uvjete, očekivanja i dužnosti korisnica s ciljem izlaska iz skrbi; poseban naglasak područnim uredima na važnosti rada s obiteljima putem mjera obiteljsko - pravne zaštite ili socijalnih usluga koje pruža Centar
- korisnice uključiti u donošenje odluka na sljedeće načine:
  - aktivno uključiti u izradu godišnjeg individualnog plana i programa rada
  - omogućiti sudjelovanje u programu ISKORAK
  - omogućiti aktivnije sudjelovanje u Vijeću korisnika Ustanove
  - intenzivirati grupne sastanke s ciljem rješavanja problematike i jačanja grupne dinamike i kohezije
- nastaviti suradnju s Multimedijalnim centrom Stub-klub, Donja Stubica i aktivno uključiti korisnice u lokalnu zajednicu korištenjem drugih resursa
- nastaviti suradnju sa savjetovalištem Odsjeka za zaštitu mentalnog zdravlja i prevenciju ovisnosti Zavoda za javno zdravstvo Krapinsko - zagorske županije
- provoditi Godišnji plan i program grupnog rada Organiziranog stanovanja Donja Stubica
- aktivirati korisnice u radu Domsko - učeničke zadruge Sova
- lokalnu zajednicu upoznati s radom Centra putem medija i društvenih mreža te kampanje destigmatizacije

- iskoristiti lokalne resurse na način da se ostvari suradnja s lokalnim čelnicima, obrtima i sl. putem otvorenih pisama, sastanaka i traženja različitih vrsta donacija
- prvenstveno koristiti resurse Ustanove (usluge socijalnog pedagoga i psihologa) u svrhu ostvarivanja tretmanskih ciljeva
- pojačati internu superviziju putem radnih sastanaka odgajatelja, voditelja, Stručnog tima, ravnateljice Centra te sastanaka s korisnicama s ciljem unapređenja odgojnog rada
- jačati suradnju s policijom putem radnih sastanaka, razlaganja problematike sa kojom se susrećemo te savjetovanja o mogućnostima djelovanja odgajatelja unutar zakonskih okvira s ciljem prevencije rizičnih oblika ponašanja korisnica.

Ljetovanje i zimovanje korisnika:

- osigurati korisnicama boravak u obitelji, udomiteljskoj obitelji, udruzi ili drugoj ustanovi socijalne skrbi kao način *breakout*-a od tretmana unutar Centra
- ljetovanje korisnica u organizaciji Centra
- pronaći druge mogućnosti ljetovanja ili zimovanja za korisnice (npr. škola skijanja, aktivno traženje donacija ili osiguravanje smještaja na moru).

**Navedene aktivnosti provodit će se u skladu sa stručnim i materijalnim mogućnostima Centra i stručnih radnika, u skladu sa grupnom dinamikom i aktualnom problematikom grupe. Svi prijedlozi podložni su promjenama i dopunama te će se evaluirati sukladno odredbama Godišnjeg plana i programa Centra.*

VIII. EVALUACIJA TRETMANA

Evaluacija godišnjeg individualnog plana i programa rada vrši se zajedno sa svakim korisnikom i to kontinuirano tijekom tretmana. Osim toga, sastanci stručnih timova na kojima sudjeluju korisnik, roditelji/skrbnici, nadležni područni ured HZSR te grupni odgajatelji, a koji se održavaju najmanje svakih šest mjeseci, a po potrebi i češće, također imaju za cilj evaluirati tretman te donijeti odluke o daljnjem tijeku usluge koje su u najboljem interesu korisnika.

IX. STRUČNO USAVRŠAVANJE RADNIKA

Stručni radnici dužni su kotinuirano obrazovati se i pratiti stručnu literaturu i podnositi izvješća Stručnom vijeću o sudjelovanju na stručnim skupovima.

Stručno usavršavanje može se odvijati i kroz tematska predavanja na Stručnom vijeću. Predavanja će održavati odgajatelji i drugi stručnjaci izvan Ustanove. Stečena znanja i vještine odgajatelji dužni primjenjivati u svakodnevnom radu s korisnicama.

X. VOĐENJE DOKUMENTACIJE

Sukladno Pravilniku o sadržaju i načinu vođenju evidencije i dokumentacije pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaj obrazaca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi („Narodne novine“, broj 113/2022 i 94/2024) stručni radnici uključeni u aktivnosti organiziranog stanovanja izrađuju tjedni i godišnji

individualni plan i program rada. Uz navedeno, sukladno citiranom Pravilniku, dokumentacija treba sadržavati sljedeće:

- podatke o korisniku
- podatke o usluzi
- dnevnu evidenciju:
  - zapažanja o korisniku
  - evidenciju o kontaktima korisnika s roditeljem, zakonskim zastupnikom, članovima obitelji
  - evidenciju o kontaktima s Hrvatskim zavodom za socijalni rad, sudom, školom i drugim ustanovama.

Dokumentacija se vodi i čuva na odgovoran način koji osigurava čuvanje službenih podataka te zaštitu od zlouporabe, uništenja i oštećenja, sukladno općim aktima Centra Zagorje. Vođenje dokumentacije podliježe redovitom unutarnjem nadzoru, jednako kao i vanjskom.

XI. SUPERVIZIJA

INTERNA SUPERVIZIJA

Provodi se svakodnevno, odnosno po potrebi, kao suradnja među stručnim radnicima, a koji snose odgovornost da u određenim situacijama postupaju u skladu s postojećim znanjima i profesionalnim vještinama, planovima i programima tretmana. Odvija se kroz radne sastanke te redovne i izvanredne sjednice Stručnog vijeća kako bi se kroz međusobnu podršku pomoglo u iznalaženju rješenja u složenim situacijama i s ciljem da se u procjeni vlastite uspješnosti i uspješnosti tretmana općenito potiče i zadrži profesionalni optimizam.

EKSTERNA SUPERVIZIJA

Potrebna je kao jedan od načina zaštite mentalnog zdravlja stručnih radnika, poboljšavanja profesionalnih kompetencija i kvalitete usluga koje se pružaju korisnicima. Provodi se u organizaciji Akademije socijalne skrbi.

**Godišnji plan i programa rada organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djevojke s problemima u ponašanju donijelo je Upravno vijeće Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje na sjednici održanoj* _____

11. Godišnji plan i programa rada organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi

SADRŽAJ:

1. UVOD
2. ORGANIZACIJA RADA
3. KORISNICI I TRAJANJE USLUGE
4. CILJEVI I VIZIJA PRUŽANJA USLUGE
5. PODRUČJA I SADRŽAJI RADA KOJE SE USLUGA OBUHVAĆA
6. OBLICI I METODE RADA
7. OSNOVNA GRUPNA PRAVILA
8. PRINCIPI RADA
9. PLAN AKTIVNOSTI ZA 2025. GODINU
10. EVALUACIJA TRETMANA
11. STRUČNO USAVRŠAVANJE RADNIKA
12. VOĐENJE DOKUMENTACIJE
13. SUPERVIZIJA

1. UVOD

Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje u sklopu projekata pod nazivom „Za bolje sutra, za sretnija jutra“, u okviru poziva „Podrška procesu deinstitucionalizacije i prevencije institucionalizacije djece i mladih“ financiranog iz Europskog socijalnog fonda te projekta „Zajedno stvaramo našu bajku“, koji se financira iz sredstava Europskog fonda za regionalni razvoj, a temeljem Zakona o socijalnoj skrbi te Pravilnika o mjerilima za pružanje socijalnih usluga pruža uslugu organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku.

Prema članku 106. Zakona o socijalnoj skrbi („Narodne novine“, broj 18/2022, 46/22, 119/22), organizirano stanovanje socijalna je usluga kojom se jednoj ili najviše osam osoba osigurava stanovanje u stambenoj jedinici (obiteljska kuća ili stan u obiteljskoj kući ili zgradi u lokalnoj zajednici) uz stalnu ili povremenu stručnu i drugu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih životnih potreba te socijalnih, radnih, kulturnih, obrazovnih, rekreacijskih i drugih potreba radi uspostavljanja i održavanja njihovih socijalnih uloga, izjednačavanja njihovih mogućnosti, poboljšanja kvalitete života, poticanja aktivnog i samostalnog življenja te socijalnog uključivanja, ovisno o potrebama korisnika.

2. ORGANIZACIJA RADA

Usluga se provodi u Lugu Zabočkom, na adresi Lug Zabočki 9a, u obiteljskoj kući. Kuća je namijenjena za stanovanje, sastoji se od dvije uporabne etaže. Opremljena je potrebnim namještajem i kućanskim aparatima. Kuća je vlasništvo CPUZ-a Zagorje od 2024. godine.

Rad i život u kući organizirani su na način koji omogućuje stvaranje ugodne i poticajne atmosfere unutar koje su korisnici poticani na savladavanje i učenje vještina potrebnih za samostalno i odgovorno funkcioniranje, kao i zadovoljavanje svih osobnih potreba na društveno prihvatljiv način.

Program rada organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku provode odgajatelji i suradnici u odgoju, a po potrebi se uključuju i drugi stručnjaci: socijalni radnik, psiholog i socijalni pedagog. Rad provode 1 suradnika u odgoju i 2 odgajatelja u vremenskom periodu od 0 do 24 sata, u jednoj odgojnoj grupi s kapacitetom od maksimalno 8 korisnika/ce (četiri dječaka i četiri djevojčice), heterogenoj po spolu i kronološkoj dobi. Ukupno radi pet (5) odgajatelja i dva (2) suradnika u odgoju.

3. KORISNICI I TRAJANJE USLUGE

Pravo na uslugu organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za djecu bez odgovarajuće roditeljske ostvaruje se temeljem rješenja HZSR ili sudskog rješenja. Usluga je namijenjena je prvenstveno djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi u dobi od 7 do 14 godina, a trenutno se provodi u obiteljskoj kući na adresi Lug Zabočki 9a u Zaboku koja je od 2024. godine u vlasništvu CPUZ Zagorje. Kuća se sastoji od dvije uporabne etaže. Opremljena je potrebnim inventarom i kućanskim aparatima.

Rad i život u kući organizirani su na način koji omogućuje stvaranje ugodne i poticajne atmosfere unutar koje su korisnici poticani na savladavanje i učenje vještina potrebnih za samostalno i odgovorno funkcioniranje, kao i zadovoljavanje svih osobnih potreba na društveno prihvatljiv način.

4. CILJ I VIZIJA PRUŽANJA USLUGE

Cilj pružanja ove usluge je djeci bez roditelja ili odgovarajuće roditeljske skrbi u dobi od 7 do 14 godina tijekom 24 sata dnevno uz organiziranu stalnu pomoć stručne ili druge osobe, u stanu ili izvan stana, osiguravaju osnovne životne potrebe te socijalne, radne, kulturne, obrazovne, rekreacijske i druge potrebe.

Organizirano stanovanje Lug Zabočki ima viziju biti životna zajednica, u punom smislu riječi, zajednica odgojnog osoblja i korisnika koja teži potpunoj integraciji u lokalnu zajednicu, koja ima za cilj osnaživanje i stjecanje znanja i vještina neophodnih za samostalan i kvalitetan

život izvan sustava socijalne skrbi, u kojoj se ostvaruju svi potrebni uvjeti života i primjenjuju suvremene metode odgoja sa svrhom pravilnog razvoja korisnika, kojima je radi stjecanja društveno-prihvatljivih navika, završetka školovanja i korekcije ponašanja potrebna pomoć izvan roditeljskog doma.

5. PODRUČJA I SADRŽAJI RADA KOJE SE USLUGA OBUHVAĆA

a) Odgoj

- podržavanje međusobnog druženja korisnika
- poticanje povjerenja i pomoći
- osposobljavanje za samostalan život izvan ustanove
- pružanje podrške i savjetovanje djece
- razvijanje samopouzdanja i samokontrole
- prevencija rizičnih oblika ponašanja
- osiguranje školskih udžbenika i potrebnog pribora
- pomoć u savladavanju školskog gradiva
- razvoj samostalnosti u savladavanju školskih obveza
- razvijanje navika zdrave prehrane;
- sudjelovanje u pripremi jelovnika
- sudjelovanje u nabavi namirnica te sudjelovanje u pripremi za obroke (postavljanje i pospremanje stolova i pribora za jelo)
- sudjelovanje u pripremanju obroka odnosno samostalno pripremanje obroka
- usvajanje navika kulturnog ponašanja tijekom jela
- razvijanje radnih navika
- sudjelovanje u održavanju čistoće stambenog prostora koji korisnik koristi te okoliša kuće
- poučavanje u planiranju obveza
- daljnje razvijanje kulturnih navika
- učenje djece prepoznavanju svojih i tuđih emocija te izražavanju istih na odgovarajući način
-organiziranje raznih aktivnosti u kući (sportskih, glazbenih, umjetničkih)
- poticanje djece na uključivanje i pohađanje slobodnih aktivnosti u skladu sa željama i mogućnostima svakog pojedinog djeteta
- organizaciju odlaska na kulturno-umjetnička događanja izvan ustanove (kino, kazalište, bazeni, sportski tereni)

- organizaciju izleta.

b) Socijalni rad

- pružanje pomoći i podrške korisniku u razdoblju prilagodbe
- praćenje razdoblja prilagodbe
- pomoć pri zadovoljavanju svakodnevnih potreba
- pomoć pri rješavanju konfliktnih i drugih kriznih situacija
- iniciranje primjene potrebnih oblika zaštite, suradnju s nadležnim Područnim uredima HZSR i drugim suradnim ustanovama
- praćenje individualnog programa rada
- primjenu različitih metoda podrške u svrhu usmjeravanja i osposobljavanja za rješavanje problema
- savjetodavni individualni i grupni rad i podršku korisniku
- vođenje evidencije i dokumentacije
- pripremu korisnika za otpust u biološku, posvojiteljsku ili udomiteljsku obitelj, drugu ustanovu, odnosno druge usluge ili prekid pružanja usluge
- praćenje kvalitete skrbi roditelja, poticanje i praćenje kontakata, susreta i druženja s roditeljima i drugim članovima obitelji
- grupni i individualni savjetodavni rad s roditeljima i udomiteljima kod kojih su djeca na vikend-smještaju.

c) Psihološka podrška

- pružanje pomoći i podrške korisniku u razdoblju prilagodbe
- praćenje razdoblja prilagodbe
- psihologijsku obradu korisnika
- sudjelovanje u izradi i praćenju individualnog programa rada
- psihološku podršku,
- primjenu različitih oblika savjetovanja u svrhu prevladavanja i osposobljavanja za samostalno rješavanje problema
- rad na razvijanju samopouzdanja i samopoštovanja
- prevenciju rizičnih oblika ponašanja
- grupni i individualni savjetodavni rad s roditeljima, odnosno udomiteljima ako su smještena djeca vikendom u udomiteljskoj obitelji

- pripremu korisnika za otpust u biološku, posvojiteljsku ili udomiteljsku obitelj, drugu ustanovu, odnosno druge usluge ili prekid pružanja usluge.

d) Briga o zdravlju

– procjenu i praćenje općeg zdravstvenog stanja, odnosno praćenje tjelesnog i psihičkog stanja korisnika i praćenje rasta i razvoja korisnika

– organiziranje pružanja zdravstvenih preventivnih i kurativnih usluga, savjetodavno-edukativni rad s korisnicima pri ostvarivanju usluga primarne zdravstvene zaštite i specijalističkih zdravstvenih usluga, suradnju s liječnikom primarne zdravstvene zaštite, savjetodavno-edukativni rad i higijensko-epidemiološki nadzor

– provođenje planiranih postupaka iz zdravstvene njege, podjelu propisane terapije i nadzor nad uzimanjem terapije, prepoznavanje hitnih stanja i pružanje prve pomoći, suradnja s liječnikom, zaštita i unapređivanje zdravlja, održavanje higijene, primjena mjera kontrole zaraze.

6. OBLICI I METODE RADA

Sadržaji rada realiziraju se kroz različite oblike i metode rada uz sveobuhvatnu stručnu pomoć i podršku prilagođena individualnim potrebama djeteta.

- OBLICI RADA

► Individualni

- planirani ili situacijski individualni rad usmjeren na specifične potrebe pojedinog korisnika, razrješavanje osobne problematike, osnaživanje, usmjeravanje i savjetovanje.

► Grupni

- organiziranje i provođenje dnevnih aktivnosti i primjerenih sadržaja usmjerenih na ciljane promjene koje se primarno ostvaruju socijalnim učenjem kroz grupna iskustva i u interakciji s grupom.

- METODE RADA

► Strukturirajući pedagoški postupci

- 1. objašnjenje,
- 2. vježbanje,
- 3. primjer,
- 4. procjena ponašanja,
- 5. skretanje zamjenom motiva,

- 6. kontrola, nadzor.

► Aktivirajući pedagoški postupci:

1. etički razgovor,
2. stvaranje ideala,
3. persuazija odnosno uvjeravanje,
4. dogovor,
5. poticaj,
6. savjet.

► Klasične metode rada:

• metoda uvjeravanja – objašnjenje, primjer, kritika, samokritika, uspoređivanje;
• metode navikavanja – objašnjenje, vježbanje, kontrola;
• metoda poticanja – poticaj, obećanje, ocjenjivanje, pohvala, nagrada;
• metoda takmičenja;
• metoda sprečavanja – nadzor, upozorenje, opomena, ukor, zabrana, ograničavanje.

► Ostale metode rada:

• aktivno slušanje,
• igranje uloga,
• kreiranje grupnih pravila,
• simulacija,
• radionica,
• predavanje,
• izrada tematskih plakata,
• metoda postavljanja problemskog zadatka,
• oluja ideja,
• pisanje priče,
• likovno izražavanje,
• plesanje, pjevanje, tematsko slušanje glazbe,
• odlazak na rekreativne izlete.

Izbor metoda rada ovisi o osobinama korisnika, strukturi grupe, socijalnoj klimi, trenutnoj situaciji te o educiranosti odgajatelja za primjenu određenih metoda. Izabranim metodama se prvenstveno želi pozitivno djelovati na korisnika, grupu, stimulirati ih na pozitivno te prevenirati negativne posljedice određenih ponašanja, orijentacija na gašenje i razgrađivanje negativnog.

METODE GRUPNOG RADA

1. VOĐENJE GRUPE: voditi grupu znači omogućiti njenim članovima da dožive iskustva koja će voditi razumijevanju sebe, prihvaćanju sebe u odnosu s drugima, razumijevanju i prihvaćanju drugih, te isprobavanju, pronalaženju i usvajanju socijalno prihvatljivih ponašanja.
2. TEMATSKE I ISKUSTVENE DISKUSIJE: omogućava učenje, slušanje i razumijevanje vlastitog i tuđeg mišljenja kroz edukativne sadržaje i teme i događaje iz svakodnevnog života.
3. GRUPNE AKTIVNOSTI: omogućava učenje kooperacije i preuzimanje odgovornosti kroz radne, kreativne, interakcijske i društvene igre.
4. TRENING SOCIJALNIH VJEŠTINA: ima za cilj osnaživanje djece i mladih za snalaženje u svakodnevnim situacijama kroz iskustveno učenje. Dugoročni cilj je prevencija neprihvatljivog ponašanja i postizanje učinkovite socijalne integracije djece i mladih.
5. IGRANJE ULOGA: daje mogućnost da se nauče nova ponašanja.
6. SIMULACIJA: daje mogućnost mijenjanja stavova.

7 . OSNOVNA GRUPNA PRAVILA

- ► *Redovitost u polaženju obrazovnog procesa i učenja.*
- ► *Redovitost izvršavanja obveza.*
- ►*Poštivanje grupnih pravila i kućnog reda.*
- ► *Samostalnost u obavljanju zaduženja i zadataka unutar i izvan grupe.*
- ► *Pomoć, zaštita i briga o ostalim članovima grupe.*
- ► *Čuvanje, neuništavanje i neotuđivanje imovine.*
- ► *Rješavanje osobnih problema s odgojiteljem.*
- ► *Poštivanje grupnih odluka, pravila, dogovora i kućnog reda.*

► *Poštivanje autoriteta odgajatelja (autoritet odgajatelja ne proizlazi iz naziva radnog mjesta već iz odnosa s korisnicom)*

► *Briga o higijeni i izgledu.*

► *Kulturno ophođenje.*

► *Aktivno uključivanje korisnica u rješavanje problema vezano uz svakodnevni život i rad.*

► *Grupa je ravnopravna zajednica svih članova; članovi imaju pravo odlučivanja i dužnosti propisane kućnim redom.*

► *Sve aktivnosti koje će se odvijati, dogovaraju se i planiraju sa svim članovima grupe.*

► *Unutar grupe bit će definirane norme i pravila ponašanja koja imaju za cilj usvajanje pozitivnih vrijednosti i stavova, te lakšu integraciju u širu socijalnu sredinu.*

8. PRINCIPI RADA



9. PLAN AKTIVNOSTI ZA 2026. GODINU

Odgajatelji će u radu s korisnicima provoditi sljedeće aktivnosti:

• osigurati sigurno i poticajno okruženje, zadovoljiti osnovne životne potrebe, emocionalne potrebe, potrebu za privrženošću i pripadanjem te pomoći korisnicima da se u što kraćem vremenskom roku oporave od deprivirajućih okolnosti života prije dolaska u organizirano stanovanje; uz poseban naglasak područnim uredima na važnosti rada s obiteljima putem mjera obiteljsko - pravne zaštite ili socijalnih usluga koje pruža Centar

• korisnice uključiti u donošenje odluka na sljedeće načine:

- aktivno uključiti korisnike u izradu godišnjeg individualnog plana i programa rada, sukladno mogućnostima
- omogućiti aktivnije sudjelovanje korisnica u Vijeću korisnika Ustanove
- održavati grupne sastanke s ciljem rješavanja problematike i jačanja grupne dinamike i kohezije

• osigurati korisnicima kontinuiranu pomoć u učenju uključivanjem volontera u uslugu

• aktivirati korisnice u radu Učeničko - domske zadruge Sova

• dodatno urediti okoliš i dvorište kuće s ciljem osiguravanja poticajnog okruženja za igru i slobodno vrijeme

• unaprijediti slobodno vrijeme korisnica s ciljem smanjivanja ekranizacije: uključiti korisnike u organizaciju slobodnog vremena, pribaviti različite materijale, društvene igre i druge materijale i alate za slobodno vrijeme te putem različitih izleta, posjećivanja lokalnih manifestacija i obilježavanja važnih datuma tijekom godine

• uključiti korisnice u lokalnu zajednicu na način da se pridruže glazbenom zboru, upišu u knjižnicu, uključe u volontiranje i sl.

• lokalnu zajednicu upoznati s radom Centra putem medija i društvenih mreža te kampanje destigmatizacije

• iskoristiti lokalne resurse na način da se ostvari suradnja s lokalnim čelnicima, obrtima i sl. putem otvorenih pisama, sastanaka i traženja različitih vrsta donacija

• prvenstveno koristiti resurse Ustanove (usluge socijalnog pedagoga i psihologa) u svrhu ostvarivanja tretmanskih ciljeva

• pojačati internu superviziju putem radnih sastanaka odgajatelja, voditelja, Stručnog tima, ravnateljice Centra te sastanaka s korisnicama s ciljem unapređenja odgojnog rada

• jačati suradnju s policijom putem radnih sastanaka, razlaganja problematike sa kojom se susrećemo te savjetovanja o mogućnostima djelovanja odgajatelja unutar zakonskih okvira s ciljem prevencije rizičnih oblika ponašanja korisnica.

Ljetovanje i zimovanje korisnika:

• osigurati korisnicima boravak u obitelji, udomiteljskoj obitelji, udruzi ili drugoj ustanovi socijalne skrbi kao način breakout-a od tretmana unutar Centra

• ljetovanje korisnika u organizaciji Centra

• pronaći druge mogućnosti ljetovanja ili zimovanja za korisnice (npr. škola skijanja, aktivno traženje donacija ili osiguravanje smještaja na moru).

*Navedene aktivnosti provodit će se u skladu sa stručnim i materijalnim mogućnostima Centra i stručnih radnika, u skladu sa grupnom dinamikom i aktualnom problematikom grupe. Svi prijedlozi podložni su promjenama i dopunama te će se evaluirati sukladno odredbama Godišnjeg plana i programa Centra.

10. EVALUACIJA TRETMANA

Evaluacija godišnjeg individualnog plana i programa rada vrši se zajedno sa svakim korisnikom i to kontinuirano tijekom tretmana. Osim toga, sastanci stručnih timova na kojima sudjeluju korisnik, roditelji/skrbnici, nadležni područni ured HZSR te grupni odgajatelji, a koji se održavaju najmanje svakih šest mjeseci, a po potrebi i češće, također imaju za cilj evaluirati tretman te donijeti odluke o daljnjem tijeku usluge koje su u najboljem interesu korisnika.

Osim toga, zadovoljstvo korisnika uslugom ispituje se korištenjem upitnika očekivanja i zadovoljstva uslugom, koji izrađuju i provode Stručni tim i voditelj organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku. Postignutost očekivanih ishoda utvrđuje se analizom slučaja te upitnikom zadovoljstva socijalnim odnosima.

11. STRUČNO USAVRŠAVANJE RADNIKA

Stručni radnici dužni su se stalno obrazovati i pratiti stručnu literaturu i podnositi izvješća Stručnom vijeću o sudjelovanju na stručnim skupovima.

Stručno usavršavanje može se odvijati i kroz tematska predavanja na Stručnom vijeću. Predavanja će održavati odgajatelji i drugi stručnjaci izvan Ustanove. Stečena znanja i vještine odgajatelji dužni primjenjivati u svakodnevnom radu s korisnicama.

12. VOĐENJE DOKUMENTACIJE

Sukladno Pravilniku o vođenju evidencije i dokumentacije pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaj obrazaca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi („Narodne novine“, broj 18/2022 i 46/2022) stručni radnici uključeni u aktivnosti organiziranog stanovanja izrađuju tjedni i godišnji individualni plan i program rada. Uz navedeno, sukladno citiranom Pravilniku, dokumentacija treba sadržavati sljedeće:

- podatke o korisniku
- podatke o usluzi
- dnevnu evidenciju:

- zapažanja o korisniku
- evidenciju o kontaktima korisnika s roditeljem, zakonskim zastupnikom, članovima obitelji
- evidenciju o kontaktima s Hrvatskim zavodom za socijalni rad, sudom, školom i drugim ustanovama.

Dokumentacija se vodi i čuva na odgovoran način koji osigurava čuvanje službenih podataka te zaštitu od zlouporabe, uništenja i oštećenja, sukladno općim aktima Centra Zagorje. Vođenje dokumentacije podliježe redovitom unutarnjem nadzoru, jednako kao i vanjskom.

13. SUPERVIZIJA

- INTERNA SUPERVIZIJA

Provodi se svakodnevno, odnosno po potrebi, kao suradnja među stručnim radnicima, a koji snose odgovornost da u određenim situacijama postupaju u skladu s postojećim znanjima i profesionalnim vještinama, planovima i programima tretmana. Odvija se kroz radne sastanke te redovne i izvanredne sjednice Stručnog vijeća kako bi se kroz međusobnu podršku pomoglo u iznalaženju rješenja u složenim situacijama i s ciljem da se u procjeni vlastite uspješnosti i uspješnosti tretmana općenito potiče i zadrži profesionalni optimizam.

- EKSTERNA SUPERVIZIJA

Potrebna je kao jedan od načina zaštite mentalnog zdravlja stručnih radnika, poboljšavanja profesionalnih kompetencija i kvalitete usluga koje se pružaju korisnicima. Provodi se u organizaciji Akademije socijalne skrbi.

PROGRAM IZRADILI:
Maja Meić, dipl. soc. pedagog
Vedrana Sajko, mag. act. soc.
Tihana Ferdelja, mag. phil.
Sunčica Mikac, mag .act. soc.
Kornelija Ban, ing. o. teh.
Ivana Jeršek
Nenad Borošak, univ. spec. iur.

U Zaboku, siječanj 2026. godine.

12. Godišnji plan i program aktivnosti slobodnog vremena

Godišnji program slobodnih aktivnosti temelji se na:

- Organizaciji radno-okupacionih, kreativnih i drugih vrsta radionica prema Izvedbenom planu aktivnosti slobodnog vremena po mjesecima od 01.01.2026. do 31.12.2026.
- Rasporedu projektnih aktivnosti
- Planu i programu rada Domsko - učeničke zadruge "Sova" za naredno razdoblje

IZVEDBENI PLAN AKTIVNOSTI SLOBODNOG VREMENA PO MJESECIMA OD 01.01.2026. DO 31.12.2026. GODINE

SIJEČANJ				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
01.01.2026.	Nova godina	Prigodna proslava, diskusija o donošenju novogodišnjih odluka	Poticanje samorefleksije i osobnog razvoja	odgajatelji
21.01.2026.	Međunarodni dan zagrljaja	Diskusija o značenju fizičkog kontakta za emocionalnu dobrobit	Razvoj emocionalne pismenosti	odgajatelji
28.01.2026.	Europski dan zaštite osobnih podataka	informativna i edukativna radionica	Osvijestiti važnost čuvanja osobnih podataka i zlouporabe istih	odgajatelji, gost predavač (policijski službenik, stručnjaci iz područja kibernetičke sigurnosti)

VELJAČA				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
10.02.2026.	Dan sigurnijeg interneta	Izlaganje (gosta predavača, policija, nastavnik informatike, stručnjak iz CSI.hr), radionice, prigodna objava na društvenim mrežama, radionice na temu	Povećanje digitalne sigurnosti i medijske pismenosti	stručni tim, odgajatelji, gost predavač

		prepoznavanje lažnih vijesti		
14.02.2026.	Valentinovo	Razgovor o sv. Valentinu, izrada čestitki	Razvoj emocionalne pismenosti	odgajatelji
17.02.2026.	Fašnik	Tematsko ukrašavanje prostora, izrada maski, izbor za najbolju masku u poludnevnom boravku, sudjelovanje u aktivnostima u lokalnoj zajednici	Poticanje kreativnosti	odgajatelji, korisnici
21.02.2026.	Dan skrbi	Tematsko predavanje, diskusija, prigodna objava na društvenim mrežama	Razvijanje brige za sebe i druge	odgajatelji, stručni tim
25.02.2026.	Dan ružičastih majica	Nošenje ružičastih majica, grupni razgovori i radionice o primjerenim načina rješavanja sukoba	Prevencija vršnjačkog nasilja	odgajatelji

OŽUJAK				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
01.03.2026.	Dan edukacijskih rehabilitatora	Predstavljanje stručnih djelatnika korisnicima	Upoznavanje sa djelokrugom rada	stručni suradnici
08.03.2026.	Međunarodni dan žena	Edukativni video i diskusija, radionica	Razvijanje rodne ravnopravnosti	odgajatelji, korisnici
19.03.2026.	Dan očeva	Razgovor i izrada čestitki	Jačanje obiteljskih odnosa	odgajatelji
21.03.2026.	Prvi dan proljeća Dan osoba s Down sindromom	prigodno uređenje prostora proljetnim motivima, izlet u prirodu, uređivanje okoliša, sadnja proljetnica oblačenje raznobojnih čarapa, edukativno predavanje s ciljem informiranja i senzibilizacije o Down	Senzibilizacija i inkluzija	odgajatelji, Stručni tim

	Svjetski dan socijalnog rada	sindromu, posjet lokalnoj ustanovi predstavljanje stručnih djelatnika korisnicima		
27.03.2026.	Svjetski dan kazališta	odlazak na kazališnu predstavu	Razvoj kulturnih interesa	odgajatelji

TRAVANJ				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
01.04.2026.	Svjetski dan zbijanja šala	pričanje viceva, dogodovština iz života korisnika, gledanje smiješnih videa	stvaranje pozitivnog okruženja	odgajatelji
02.04.2026.	Međunarodni dan dječje knjige Svjetski dan autizma	čitanje u boravku, posjet lokalnoj ili školskoj knjižnici edukativna radionica, posjet lokalnoj udruzi	Poticanje čitanja prihvaćanje različitosti, razumijevanje funkcioniranja osoba/djece iz autističnog spektra, inkluzija	odgajatelji, lokalne knjižnice
05.04.2026.	Uskrs	tematsko ukrašavanje prostora, izrada pisanica i drugih uskršnjih dekoracija, sudjelovanje u aktivnostima u lokalnoj zajednici	Njegovanje tradicije	odgajatelji, korisnici
28.03.-06.04.2026.	Proljetni praznici	Boravak u obiteljima, aktivnosti u lokalnoj zajednici	Odmor	odgajatelji
09.-15.02.2026.	Tjedan psihologije	predstavljanje stručnih djelatnika iz djelokruga struka korisnicima, aktivnosti u organizaciji psihologa, upoznavanje korisnika s popularnom psihologijom	Povećanje svijesti o važnosti brige za mentalno zdravlje	psiholog

22.04.2026.	Dan planeta Zemlje	izrada plakata, organiziranje male ekološke akcije	Razvoj ekološke odgovornosti	odgajatelji
23.04.2026.	Svjetski dan knjige i autorskih prava	radionica, sudjelovanje u aktivnostima lokalne knjižnice	Poticanje čitanja	odgajatelji

SVIBANJ				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
10.05.2026.	Dan kretanja	Sportske aktivnosti na otvorenom	Poticanje zdravog života	odgajatelji
11. 05. – 17. 05.2026.	tjedan zdravlja usta i zubi	posjet zubnoj ordinaciji, predavanje stomatologa, radionica	Poticanje brige o oralnom zdravlju	odgajatelji, gost predavač
14.05.2026.	Majčin dan	Razgovor i izrada čestitki	Jačanje obiteljskih vrijednosti	odgajatelji
15.05.2026.	Dan obitelji	radionica, aktivnosti obiteljskog dana	Jačanje obiteljskih vrijednosti	odgajatelji, lokalna zajednica
29.05.2026.	Svjetski dan sporta	Sportski susreti grupa, sportske aktivnosti s predstavnicima lokalnih sportskih udruga i klubova	Razvoj timskog duha, poticanje bavljenja sportom kao čimbenika zaštite	odgajatelji, predstavnici sportskih udruga i klubova
31.05.2026.	Svjetski dan nepušenja Dan udomitelja	radionica o štetnosti pušenja Susret udomitelja	Promicanje zdravlja i solidarnosti	odgajatelji, stručni tim

LIPANJ				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
01.06.2026.	Međunarodni dan djece	„Dan po mjeri djeteta“	Osnaživanje djece i mladih	odgajatelji
05.06.2026.	Svjetski dan zaštite okoliša	Edukativno predavanje, uređenje okoliša	Ekološka osviještenost	odgajatelji
21.06.2026.	Prvi dan ljeta / zadnji dan	Proslava završetka nastave	zatvaranje školske godine	odgajatelji

	nastave			

SRPANJ				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
Tijekom mjeseca	Ljetne aktivnosti	Organizacija odlaska korisnika na ljetovanje sukladno mogućnostima, odlazak na bazene, škola plivanja	Odmor, socijalizacija i iskustveno učenje	odgajatelji
	Međunarodni ljetni volonterski kamp	Organizacija i provedba ljetnog međunarodnog volonterskog kampa i sudjelovanje korisnika Centra Zagorje	Razvoj interkulturalnosti i socijalnih vještina	odgajatelji, volonteri
	aktivnosti u lokalnoj zajednici	posjet manifestacijama i sudjelovanje u događanjima	Razvoj socijalizacijskih vještina, usvajanje kulturnih vrijednosti	odgajatelji, volonteri

KOLOVOZ				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
05.08.2026.	Dan pobjede i domovinske zahvalnosti	Prigodno obilježavanje blagdana	Njegovanje tradicionalnih vrijednosti	odgajatelji
07.08.2026.	Međunarodni dan prijateljstva	Grupna diskusija o važnosti prijateljstva	Jačanje socijalnih odnosa	odgajatelji
15.08.2026.	Velika Gospa	Odlazak u svetište Marija Bistrica	Njegovanje duhovnih vrijednosti	odgajatelji
Tijekom mjeseca	Ljetne aktivnosti	Organizacija odlaska korisnika na ljetovanje sukladno mogućnostima, odlazak na bazene, škola plivanja	Odmor i emocionalna stabilnost	odgajatelji
	aktivnosti u	posjet manifestacijama i sudjelovanje u	Razvoj socijalizacijskih vještina,	odgajatelji,

	lokalnoj zajednici	događanjima	usvajanje kulturnih vrijednosti	volonteri

RUJAN				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
07.09.2026.	Prvi dan škole	Povratak s praznika, grupni razgovor, izrada plana aktivnosti	Lakša prilagodba na školske obveze	odgajatelji
08.09.2026.	Svjetski dan pismenosti	Jezične igre, izrada plakata, čitanje naglas, pisanje kratkih poruka	Poticanje pismenosti	odgajatelji
23.09.2026.	Prvi dan jeseni	Tematsko ukrašavanje prostora, berba jesenskih plodova, aktivnosti u lokalnoj zajednici	Razvijanje svijesti o prirodnim ciklusima	odgajatelji
30.09.2026.	Dan osoba s oštećenjem sluha	Edukativno predavanje, učenje osnovnih znakova znakovnog jezika	Senzibilizacija za osobe s oštećenjem sluha	odgajatelji, gost predavač

LISTOPAD				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
01.10.2026.	Međunarodni dan starijih osoba	posjet domu za starije osobe, pisanje i slanje prigodnih poruka, kreativna radionica	senzibilizacija	odgajatelji
02.10.2026.	Međunarodni dan nenasilja Dan socijalnih pedagoga	Predavanje o oblicima nasilja, senzibilizacija predstavljanje stručnjaka korisnicima	Prevencija nasilja Upoznavanje sa djelokrugom rada	stručni tim
05.–11.10.2026.	Dječji tjedan	Rasprava o dječjim pravima, vijeće korisnika, aktivnosti po izboru korisnika	Aktivno sudjelovanje djece	odgajatelji
04.10.2026.	Svjetski dan zaštite životinja	Upoznavanje s radom skloništa ili udruga	Razvoj empatije prema životinjama	odgajatelji

10.10.2026.	Svjetski dan mentalnog zdravlja	Predavanje psihologa ili gosta predavača, radionice, pozitivne afirmacije	Očuvanje mentalnog zdravlja	psiholog, odgajatelji,
15.10.2026.	Svjetski dan pješačenja Dan bijelog štapa	Organizirana šetnja u prirodi, aktivnosti u lokalnoj zajednici radionica o načinima funkcioniranja visokoslabovidnih i slijepih osoba u društvu, analiza kvalitete života s sljepoćom, slabovidnošću	Poticanje tjelesne aktivnosti Razvoj tolerancije, prihvaćanja i uvažavanja različitosti	odgajatelji odgajatelji, gost predavač
16.–20.10.2026.	Dani hrane (hrana, kruh, jabuke)	Zajednička priprema hrane, edukacija o racionalnom korištenju hrane	Razvoj zdravih prehrambenih navika	odgajatelji, kuharice
26.10.2026.	Dan međusobnog pomaganja	Aktivnosti vršnjačke pomoći, zadatak „Učini dobro djelo“	Razvoj solidarnosti	odgajatelji
31.10.2026.	Svjetski dan štednje Halloween	Predavanje o štednji, uslugama banke prigodno ukrašavanje prostora	Financijska pismenost kreativnost	odgajatelji

STUDENI				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
01.11.2026.	Svi sveti	Izrada lampiona, sjećanje na preminule	Razvoj poštovanja i empatije	odgajatelji
13.11.2026.	Dan ljubaznosti	Predavanje „4 čarobne riječi“, vježbanje primjerene komunikacije	Razvoj socijalnih vještina	odgajatelji
16.11.2026.	Međunarodni dan tolerancije	radionica Euro-express/ Duga sličnosti i razlika/ Tako različiti..	Uvažavanje različitosti	odgajatelji
18.11.2026.	Dan sjećanja na Vukovar	Paljenje svijeća, edukativni video	Razvoj povijesne svijesti	odgajatelji
19.11.2026.	Dan prevencije zlostavljanja djece	Razgovor, edukacija o pravima, prigodna objava na društvenim mrežama	Osvještavanje o pravima	odgajatelji

20.11.2026.	Međunarodni dan dječjih prava	Izlaganja korisnika, izrada prezentacija	Upoznavanje dječjih prava	odgajatelji
25.11.2026.	Međunarodni dan borbe protiv nasilja nad ženama	kreativna i edukativna radionica, gledanje video materijala, čitanje	Podizanje svijesti, prevencija nasilja nad ženama	odgajatelji

PROSINAC				
DATUM	AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
01.12.2026.	Svjetski dan borbe protiv AIDS-a	Edukativno predavanje o spolno prenosivim bolestima	Promicanje zdravlja i osvještavanje	odgajatelji, gosti predavači
03.12.2026.	Međunarodni dan osoba s invaliditetom	tematsko predavanje i kreativna radionica s lokalnim udrugama	osvještavanje jednakosti u ostvarivanju prava i sudjelovanju u društvu	odgajatelji, gosti predavači
06.12.2026.	Sveti Nikola	Tematsko ukrašavanje, darivanje i čašćenje, aktivnosti u lokalnoj zajednici	Poticanje pozitivnog ponašanja	odgajatelji
21.12.2026.	Prvi dan zime	Prigodno ukrašavanje prostora, aktivnosti u lokalnoj zajednici	Obilježavanje godišnjih doba	odgajatelji, volonteri
24.12.2026.	Badnjak	Prigodno obilježavanje blagdana, ukrašavanje božićnog drvca	Njegovanje tradicije	odgajatelji
25.12.2026.	Božić	Blagdansko obilježavanje	Njegovanje tradicije	odgajatelji
26.12.2026.	Sveti Stjepan	Blagdansko obilježavanje	Njegovanje tradicije	odgajatelji
31.12.2026.	Stara godina	Osvrt na godinu, prigodno obilježavanje, aktivnosti u lokalnoj zajednici	Zaključivanje godišnjih aktivnosti	odgajatelji

***Napomena**: nositelji navedenih planiranih aktivnosti slobodnog vremena na nivou Centra su stručni djelatnici Centra sukladno zaduženju za organizaciju i vođenje pojedine sekcije odnosno aktivnosti ili radionice od strane Stručnog vijeća, voditelja odjela ili ravnatelja.*

Tijekom školskih praznika kroz različite projekte nastojimo oplemeniti metode i sadržaje rada:

- **Međunarodni ljetni volonterski kamp** - u suradnji s međunarodnom mrežom volontera svako ljeto organiziramo međunarodni volonterski kamp u kojem našim korisnicima nudimo pregršt aktivnosti koje nisu dostupne u njihovom socijalnom kontekstu. Neke od aktivnosti koje se provode su borilačke vještine, bubnjanje, vođene meditacije, izrada kućica za insekte, male eko akcije, plesne radionice, planinarenje, izrada nakita, predstave, sportske aktivnosti, kino pod zvijezdama i slično.
- **Susreti korisnika** - tijekom školske godine organiziramo međusobna druženja korisnika iz različitih grupa poludnevnog boravka kroz sportske susrete, vijeća korisnika, izlete u prirodu, čime im omogućavamo razmjenu iskustva i širenje socijalne mreže.
- **Ljetovanje korisnika** - sastavni je dio svakih ljetnih praznika pri čemu temeljem kriterija uspješnosti i socio-ekonomskog statusa predlažemo korisnike za odlazak na more pod vodstvom odgajatelja.
- **uključivanje u lokalnu zajednicu -** suradnja s lokalnim udrugama (Društvo naša djeca Zabok, Društvo naša djeca Zabok Donja Stubica, BUMA, Stub klub, sportski klubovi) - sudjelovanje u aktivnostima u lokalnoj zajednici, volontiranje, organizacija zajedničkih radionica i izleta, posjete lokalnim knjižnicama, staračkim domovima, udrugama osoba s invaliditetom

RASPORED PROJEKTNIH AKTIVNOSTI

„Pokret, Igra, Kretanje - PIK za mene''

SIJEČANJ - LIPANJ			
AKTIVNOST	OPIS AKTIVNOSTI	CILJ	NOSITELJI
Uređenje prostora za tjelesnu i rekreativnu aktivnost u Organiziranom stanovanju za djevojke s problemima u ponašanju Donja Stubica te motiviranje korisnika na uključivanje u aktivnosti	Opremanje kućne teretane (rekviziti za opuštanje i razgibavanje, utezi i elastične trake za vježbanje, traka za trčanje, boksačka vreća i rukavice) -nabavka rekreativnih sadržaja za zajedničko provođenje slobodnog vremena (stol za biljar	razvoj zdravih životnih navika, osnaživanje korisnica kroz sport, pružiti im prostor za konstruktivno oslobađanje od stresa te doprinijeti izgradnji pozitivnog odnosa prema vlastitom tijelu i samopouzdanju -razvoj socijalnih vještina, uče ih suradnji, komunikaciji i fair playu, osjećaj pripadnosti grupi,	odgajatelji u organiziranom stanovanju Donja Stubica

	i stol za stolni tenis)	smanjenje izolacije, prevencija rizičnih ponašanja	
Nabava sportske i rekreativne opreme za poludnevne boravke na 5 lokacija (Krapina, Krapinske Toplice, Bedekovčina, Brestovec Orehovički, Marija Bistrica) te motiviranje korisnika na uključivanje u aktivnosti	Opremanje obuhvaća vanjski stol za stolni tenis, mrežu za odbojku, mini golove za nogomet i stol za stolni nogomet te različite rollere, lopte i podloge za opuštanje	smanjiti rizik od nestrukturiranog i problematičnog ponašanja te pružiti korisnicima sigurno i poticajno okruženje	odgajatelji u poludnevnim boravcima

U svakodnevnom radu svjedočimo kako su naši korisnici, djeca i mladi u riziku, skloni provođenju slobodnog vremena pasivno pred ekranima i društvenim mrežama ili, kod onih starijih, u društveno neprihvatljivim ponašanjima kao što su bjegovi, konzumacija štetnih tvari i druge rizične socijalne situacije. Nedostatak strukturiranih i kvalitetnih aktivnosti povećava rizik od razvoja negativnih obrazaca ponašanja, stoga prepoznajemo potrebu za aktivnostima koje kombiniraju sport, rekreaciju i strukturirano provođenje slobodnog vremena. Tijekom 2026. godine provest će se projekt ,,Pokret, Igra, Kretanje - PIK za mene'', za koji su dobivena sredstva od strane Zaklade Hrvatska za djecu. Projekt uključuje nabavu sportske i rekreativne opreme te motiviranje korisnika na svakodnevno uključivanje u aktivnosti. Za mlađe korisnike u poludnevnim boravcima omogućit će se raznolikost dostupnih sadržaja za zajedničku igru, razvoj timskog duha te rekreativne opreme koja ih potiče na pokret i opuštanje nakon obavljanja školskih obaveza. Korisnicama srednjoškolkama, koje borave u kući organiziranog stanovanja za djevojke s problemima u ponašanju, također se planiraju nabaviti sadržaji s ciljem provođenja strukturiranog slobodnog vremena u zajedničkim aktivnostima. Osim toga, planira se opremiti mjesto za sigurnu i redovitu tjelesna aktivnost, iznimno značajnu u adolescentskoj dobi, koja pridonosi fizičkom zdravlju, ali i jačanju samopouzdanja i razvoju pozitivne slike o sebi. Projekt će provoditi stručni djelatnici CPUZ Zagorje s dugogodišnjim iskustvom u radu s djecom i mladima s problemima u ponašanju.

Osim toga, redovito nastojimo aplicirati na otvorene natječaje i javne pozive. Tijekom 2025. godine prijavili smo projekte ,,Zašto ne sama?'' na Participativni proračun za mlade Krapinsko-zagorske županije, za koji nije ostvareno financiranje, te ,,Šuma osjetila'' na Participativni proračun za djecu, za koji u trenutku donošenja Godišnjeg plana i programa za 2026. godinu, još nisu objavljeni rezultati. Ovim projektom predlaže se uređenje senzornog vrta u šumi kod

Dvorca Gornja Bedekovčina, koji će djeci pružiti prostor za istraživanje, učenje kroz osjetila i smirivanje u prirodnom okruženju.

U ožujku se planira prijava na Erasmus + projekt u području Malih partnerstva u području odgoja i općeg obrazovanja, strukovnog obrazovanja i osposobljavanja, obrazovanja odraslih te području mladih. Ideja projekta je razviti i implementirati inovativne pristupe koji potiču kritičko mišljenje i aktivno građanstvo kod mladih u riziku na lokalnoj i europskoj razini, a planiraju se aktivnosti razmjene iskustava sa stručnjacima u Europi te provedba različitih aktivnosti s korisnicima.

13. Godišnji plan i program rada Domsko – učenička zadruge „Sova“

Voditeljica zadruge: Vedrana Sajko
Zamjenica voditeljice: Nikol Agatić
Odgajatelji – članovi zadruge: Snježana Mort, Ljiljana Bogi Tumpić, Ana-Marija Kiseljak
Broj aktivnih korisnika: 7 – 15
Mjesto izvođenja aktivnosti: OS Zabok, OS Stubica, poludnevni boravci pri pružatelju usluga, poludnevni boravci u školama

Domsko- učenička zadruga „Sova“ dragovoljna je interesna učeničko- domska organizacija koja djeluje u sklopu Centra Zagorje. Kao oblik izvannastavne aktivnosti omogućuje učenicima – korisnicima razvoj radnih, kreativnih, ekoloških i socijalnih vještina te kvalitetno i svrhovito provođenje slobodnog vremena.

U 2026. godini rad zadruge bit će posebno usmjeren na djelovanje u lokalnoj zajednici, jačanje vidljivosti zadruge te što veće uključivanje korisnika u sve faze rada – od planiranja i izrade proizvoda do njihova predstavljanja i vrednovanja.

U okviru zadruge i dalje će većinom djelovati kreativna sekcija, a prema interesima i mogućnostima korisnika provodit će se i druge aktivnosti:

- izrada uporabnih i ukrasnih predmeta
- prigodne radionice vezane uz obilježavanje blagdana i važnih datuma
- ekološke i reciklažne aktivnosti
- sudjelovanje u humanitarnim i zajedničkim akcijama lokalne zajednice
- prezentacija rada zadruge na sajmovima, izložbama i manifestacijama

Aktivnosti će biti prilagođene dobi, interesima i individualnim mogućnostima korisnika.

Glavni ciljevi djelovanja zadruge uključuju:

- razvijanje i njegovanje radnih navika, odgovornosti, ustrajnosti i samostalnosti
- poticanje inovativnosti, poduzetnosti, tolerancije i timskog rada
- omogućavanje stjecanja i primjene znanja i vještina važnih za organizaciju rada i svakodnevni život
- razvijanje svijesti o očuvanju prirode, održivom razvoju i ekološkoj odgovornosti
- njegovanje kulturne baštine, tradicije i pučkog stvaralaštva
- jačanje socijalnih vještina i osjećaja pripadnosti zajednici

Sredstva za djelovanje zadruge ostvaruju se:

2. prodajom proizvoda i usluga nastalih radom korisnika
3. donacijama i sponzorstvima
4. darovima i prigodnim akcijama

Zadruga će sudjelovati na sajmovima i manifestacijama prodajnog i prezentacijskog karaktera, a proizvode će prodavati prema unaprijed utvrđenom cjeniku. Ostvarena financijska sredstva koristit će se isključivo za rad zadruge, ponajprije za nabavu repromaterijala i razvoj novih aktivnosti, uz brigu o ekonomičnosti i ekološkoj prihvatljivosti.

PLAN AKTIVNOSTI ZA 2026. GODINU

Program rada tijekom 2026. godine obuhvaćat će aktivnosti u okviru poludnevnih boravaka i organiziranih stanovanja, sudjelovanje u radu HSUZ- a te aktivno predstavljanje zadruge lokalnoj zajednici kroz sajmove, manifestacije i zajedničke projekte.

SIJEČANJ	● Izrada Godišnjeg plana i programa rada učeničko -domske zadruge „Sova“ za 2026. godinu ● Početak planiranja aktivnosti ● Obilježavanje “Fašnika“- izrada maski
VELJAČA	● Izrada ukrasa povodom Valentinova (filc, konac, vuna, krep papir) ● Prikupljanje donacija
OŽUJAK	● Sudjelovanje na sastanku Podružnice UZ KZŽ vezano uz dogovor za sudjelovanje na županijskoj smotri učeničkih zadruga ● Sastanak odgajatelja mentora UDZ Sova ● Pripreme i početak izrade proizvoda za sudjelovanje na županijskoj smotri zadruga ● Nabava materijala ● Izrada uskršnjih dekoracija te prigodno dekoriranje prostora u OS i PB ● Sudjelovanje na uskršnjim sajmovima ● Početak proljetnog dekoriranja životnog prostora, izrada prigodnih ukrasa
TRAVANJ	● Pripreme za sudjelovanje na županijskoj smotri učeničkih zadruga, izrada proizvoda, nadopuna Ljetopisa, izrada kataloga proizvoda, deklaracija i drugih potrebnih materijala ● Sadnja cvijeća i uređenje okućnice
SVIBANJ	● Uređenje okućnice, briga o cvijeću ● Sudjelovanje na županijskoj smotri zadruga KZŽ (08.05.2026.g., Hum na Sutli) ● Sastanak odgajatelja mentora UDZ Sova
LIPANJ	● Pripreme za ljetne aktivnosti ● Briga o cvijeću, sadnja, branje, skladištenje ● Izrada prigodnih proizvoda ukrasno- uporabne namjene

SRPANJ	● Planiranje aktivnosti i sudjelovanje na Međunarodnom volonterskom kampu ● Prikupljanje materijala iz prirode- prešanje i sušenje cvijeća
KOLOVOZ	● Branje i sušenje lavande ● Proizvodnja ulja lavande te vrećica sa sušenom lavandom
RUJAN	● Izrada jesenskih dekoracija ● Sudjelovanje na manifestaciji ”Skok u jesen” ● Sadnja cvijeća i uređenje okoliša (OS Zabok)
LISTOPAD	● Berba jesenskih plodova ● Obilježavanje Dana kruha
STUDENI	● Dogovor i pripreme za sudjelovanje na božićnim sajmovima krajem studenog i tijekom prosinca- sastanak odgajatelja mentora ● Nabava repromaterijala ● Izrada čizmica za Sv. Nikolu ● Izrada čestitki ● Izrada adventskih vjenčića ● Sudjelovanje i prodaja asortimana na sajmovima
PROSINAC	● Izrada božićnih dekoracija i nakita te ukrasa ● Uređenje i blagdansko dekoriranje prostora ● Sudjelovanje i prodaja asortimana na božićnim sajmovima

I dalje će se voditi **Ljetopis zadruge u digitalnom obliku**, u kojem će se dokumentirati sve provedene aktivnosti, postignuća i suradnje. Odgajatelji uključeni u rad zadruge sudjelovat će, prema potrebi i interesu, u stručnim usavršavanjima, edukacijama i sastancima u organizaciji HSUZ- a i drugih relevantnih institucija.

Rad domsko- učeničke zadruge „Sova“ u 2026. godini bit će usmjeren na osnaživanje korisnika kroz aktivno sudjelovanje, kreativno izražavanje i povezivanje s lokalnom zajednicom. Kroz zajednički rad i suradnju, zadruga će nastaviti doprinositi osobnom razvoju korisnika, promicanju pozitivnih vrijednosti i vidljivosti Centra Zagorje u zajednici.

Voditeljica zadruge:
Vedrana Sajko

14. Plan volonterskog programa CPUZ Zagorje za 2026. godinu

Svrha: omogućiti djeci i mladima / korisnicima Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje pozitivno samopotvrđivanje, unapređenje socijalnih kompetencija i obrazovnih postignuća kroz uključivanje volontera.

projekt „Osnaživanje djece i mladih u sustavu socijalne skrbi''
Međunarodni volonterski kamp se u Centru Zagorje održava već 10 godina te je postao prepoznatljiv znak naše Ustanove i primjer dobre prakse u radu s djecom i mladima. Od 2020.g. Centar Zagorje posjeduje Oznaku kvalitete koju dodjeljuje Agencija za mobilnost i programe EU zahvaljujući kojoj se veći dio aktivnosti financira u sklopu Programa Europskih snaga solidarnosti. Glavni ciljevi održavanja volonterskih aktivnosti usmjereni su na smanjivanje socijalne isključenosti najosjetljivije skupine društva-djece i mladih u sustavu socijalne skrbi omogućavanjem jednakih šansi,stvaranjem razvojno-poticajnog okruženja i ublažavanjem izloženosti negativnim utjecajima koji su prisutni u okruženju iz kojeg dolaze. Na taj način želimo djeci i mladima-korisnicima usluga socijalne skrbi omogućiti uključivanje u aktivnosti koje razvijaju i jačaju njihove životne vještine i socijalne kompetencije te ih na taj način osnažiti i pomoći u boljem nošenju s životnim izazovima. S obzirom da još uvijek postoji značajna društvena stigma i nerazumijevanje koje prati osobe koje su korisnici usluga sustava socijalne skrbi,cilj nam je također i senzibiliziranje zajednice odnosno bolje razumijevanje izazova i problema s kojima se djeca i mladi susreću te stvaranje njihove pozitivne percepcije u lokalnoj zajednici i šire. Kroz povezivanje s partnerima iz lokalne zajednice, želimo uspostaviti i poboljšati mrežu suradnje s drugim relevantnim organizacijama koje provode programe za djecu i mlade prvenstveno organizacije civilnog društva i odgojno-obrazovne ustanove. Kao veliku vrijednost odnosno učinak koji je proizašao iz naše dosadašnje implementacije projekta je otvaranje prema lokalnoj zajednici u sklopu aktivnosti:"Kino pod zvijezdama" na koju su spontano počela dolaziti djeca iz lokalne zajednice što ćemo nastaviti poticati i razvijati i dalje.

Projekt „Djeca za djecu“	
Nositelj projekta:	Centar za pružanje usluga u zajednici „Zagorje“ - Organizirano stanovanje Zabok
Partner:	Gimnazija Antuna Gustava Matoša, Zabok
Razdoblje provedbe:	siječanj – prosinac 2026.
Opis projekta	Projekt „Djeca za djecu“ usmjeren je na uključivanje učenika srednje škole kao volontera u strukturirane aktivnosti podrške djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi smještenoj u organizirano stanovanje Centra „Zagorje“. Projekt doprinosi socijalnoj uključenosti djece, razvoju njihovih obrazovnih i životnih vještina te potiče razvoj empatije, odgovornosti i građanske svijesti kod mladih volontera.
Ciljana skupina	● djeca osnovnoškolske dobi bez odgovarajuće roditeljske skrbi ● učenici Gimnazije Antuna Gustava Matoša (16–18 godina) kao volonteri
Ciljevi projekta	● poticanje socijalne uključenosti i osjećaja pripadnosti djece ● jačanje obrazovnih, socijalnih i životnih kompetencija korisnika ● razvoj volonterskih i građanskih kompetencija mladih ● jačanje suradnje ustanove, škole i lokalne zajednice
Planirane aktivnosti	● priprema i edukacija volontera ● provedba redovitih volonterskih aktivnosti (obrazovna, kreativna, sportsko-rekreativna i društvena podrška) ● kontinuirano praćenje i stručna podrška volonterima ● evaluacija i izvještavanje o provedenim aktivnostima

Očekivani rezultati	● unaprijeđeni obrazovni i socijalni ishodi djece korisnika ● povećano samopouzdanje i socijalne vještine djece ● osnaženi volonteri s razvijenim osjećajem društvene odgovornosti ● doprinos razvoju kulture volontiranja u lokalnoj zajednici
Usklađenost s propisima	Projekt se provodi sukladno Zakonu o volonterstvu, Etičkom kodeksu volontiranja te važećim propisima o zaštiti djece i maloljetnih osoba.

Projekt „Djeca za djecu“ provodi se od 2025. godine kao program strukturiranog volontiranja učenika srednjih škola u radu s djecom bez odgovarajuće roditeljske skrbi. Projekt je započeo kao inicijalna suradnja Centra za pružanje usluga u zajednici „Zagorje“ i Gimnazije Antuna Gustava Matoša u Zaboku, s ciljem uključivanja mladih u aktivnosti koje potiču socijalnu uključenost, razvoj životnih vještina i edukaciju djece korisnika. Tijekom godina projekt se razvio u **sustavan i kontinuiran program** s jasnom metodologijom: selekcija i edukacija volontera, mentorski rad, organizacija kreativnih, edukativnih i rekreativnih aktivnosti, te praćenje i evaluacija učinaka na djecu i volontere. Projekt također doprinosi razvoju građanskih kompetencija mladih, senzibilizaciji lokalne zajednice te promicanju solidarnosti i društvene odgovornosti, čime se osigurava njegova održivost i dugoročni učinak. Planirane aktivnosti nastavljaju se tijekom 2026. godine.

U Bedekovčini, 30. siječnja 2026.
KLASA: 003-05/26-01/1
URBROJ: 2197-47-01-26-1

Predsjednik Upravnog vijeća

Kristijan Lončarić, mag. hist.

*Godišnji plan i program rada Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje za 2026. godinu donijelo je Upravno vijeće Centra na sjednici održanoj dana 30. siječnja 2026. godine, a na temelju prijedloga Stručnog vijeća Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje od 27. siječnja 2026. godine.

Ravnateljica:

Tamara Kotarski