CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB ZAGREB

PODRUŽNICA PEŠČENICA

ZAGREB, ZAPOLJSKA 1

**HRVATSKA KOMORA SOCIJALNIH RADNIKA**

**ILICA 35, 10 000 ZAGREB**

* [**info@hksr.hr**](mailto:info@hksr.hr) **-**

Poštovani,

potaknuti stalnim pritiscima svekolike javnosti, uz presumiranu krivnju za propuste u radu stručnih radnika centara za socijalnu skrb, posebice socijalnih radnika, ovim putem želimo izraziti podršku kolegama u Centru za socijalnu skrb Zadar, te zabrinutost stanjem u centrima za socijalnu skrb.

Obzirom smo stručnjaci, odgovorni i profesionalni u postupanju, osjećamo dužnost ukazati na brojne poteškoće na koje nailazimo tijekom obavljanja redovnog stručnog rada. Prije svega, ugroženo je naše pravo na standarde stručnog rada, i na zaštitu od ugrožavanja ugleda i dostojanstva.

Primjećujemo da je prevladao stav općenite javnosti i stručnih krugova da su socijalni radnici jedini odgovorni za sva negativna događanja. Pritisak javnosti i medijski linč dodatno otežavaju radne procese. Etiketirani smo kao nestručni, nezainteresirani, zlonamjerni, uhljebi. U takvoj realnosti želimo ukazati na svakodnevne izazove u radu:

- iznimno složena i pojačana odgovornost rada zbog dnevnog donošenja često žurnih odluka i polučivanja posljedica koje mogu značajno utjecati na življenje korisnika

- rad s višestruko više korisnika nego što to podržavaju ljudski resursi te profesionalni normativi (premali broj zaposlenih stručnjaka)

- brza dnevna izmjena prioriteta u radu zbog neprekidnog javljanja novih zahtjeva za žurnom intervencijom

- vrlo skromna mogućnost planiranja i strukturiranja obavljanja dnevnih zadataka obzirom na nepovoljan omjer zadataka koje treba dnevno i obično žurno obaviti (u 20 % radnog vremena se realiziraju planirani zadaci, a 80% vremena novonastali neplanirani i žurni zadaci)

- rad u okolnostima neizvjesnosti ishoda intervencija budući da on ovisi samo jednim djelom o postupanju stručnjaka, a značajnim dijelom o odlukama i ponašanju korisnika, postupanju stručnjaka u drugim sustavima te lokalnim resursima podrške

- trajna izloženost izravnoj i sekundarnoj traumatizaciji kroz svakodnevni susret s teškim životnim iskustvima korisnika

- rad u ozračju emocionalne nesigurnosti, straha, krivnje i neizvjesnosti

- položaj centra kao javnog servisa drugim sustavima (zdravstvo, školstvo, pravosuđe) te službama Grada Zagreba

**POSLJEDICE RADA U NAVEDENIM UVJETIMA**

- objektivna nemogućnost da se intervenira u zadanim rokovima i uz najveću moguću kvalitetu pružanja prava i usluga

- nemogućnost da se u ograničavajućim uvjetima rada izraze i primijene postojeća znanja, vještine, iskustva i profesionalne vrijednosti stručnih radnika

- nemogućnost da se uspostavi i očuva najbolja moguća kvaliteta rada s korisnikom u pomažućem procesu u kojem je neophodno uspostaviti suradni odnos i komunikaciju te primijeniti osobni utjecaj stručnjaka kao profesionalni alat kojim se provodi informiranje, motiviranje, savjetovanje i psihosocijalna podrška pojedinaca i obitelji

- rad u kontekstu negativne slike javnosti, javnog pritiska, pojačanog kritičkog promatranja i procjene djelovanja CSS te grubog narušavanja dostojanstva stručnjaka, a što se izrazito očituje u ponašanju korisnika prema stručnim radnicima (izražavanje nepovjerenja, stav nesuradnje, verbalni napadi uz optužbe, kritike i omalovažavanje)

- psihofizičko sagorijevanje koje narušava zdravstveno stanje stručnih radnika te negativno utječe na njihove radne kapacitete i najbolje moguće korištenje profesionalnih kompetencija

**PRIJEDLOZI ZA PODIZANJE KVALITETE UVJETA RADA**

- zaposliti dovoljan broj stručnih radnika

- pravedno platiti rad stručnjaka u skladu s njegovom složenosti i odgovornosti

- poboljšati prostorne uvjete rada sukladno normativima,

- poboljšati tehničku opremljenost CSS (računalna oprema i drugo)

- osigurati svakodnevni prijevoz stručnjaka za terenski dio poslova uz dovoljan broj raspoloživih vozača i automobila

- jačati mrežu ustanova za pružanje usluga korisnicima (smještajni kapaciteti, ustanove za savjetovanje…)

- jačati mrežu izvaninstitucijskih suradnika (voditelj mjere nadzora i podrške, PBIN-a, obiteljske patronaže…)

- jačati mrežu usluga u lokalnoj zajednici (pomoć u kući…)

- jačati međuresornu suradnju te podjelu odgovornosti za ishode zajedničkog postupanja u obitelji

- aktivirati redovnu komunikaciju glasnogovornika sustava (ministarstvo ili CZSS) s medijima radi pružanja pravovremenih i točnih informacija o radu CZSS te zaštite dostojanstva radnika i privatnosti korisnika

- jačati područje redovite i praktične edukacije u skladu s potrebama stručnjaka u funkciji učinkovitijeg i kvalitetnijeg obavljanja radnih zadataka i ispunjenja potreba korisnika

- organizirati sustav trajne i stalno dostupne podrške stručnjacima u obliku redovite mjesečne supervizije, konzultacije, mentorstva, podrške u kriznim stanjima i slično

- uspostaviti novi partnerski odnos s resornim ministarstvom u kojem će CZSS biti prepoznat i poštivan kao važan nositelj socijalne skrbi, subjekt poželjne brige o stručnjacima kao ljudskom resursu sustava te primatelj potrebite podrške za redovno obavljanje radnih zadataka

Slijedom svega navedenog, opetovano smatramo neophodnim da nam se osiguraju uvjeti za odgovorno izvršavanje profesionalne djelatnosti socijalnog rada jer se ovako nepobitno nameće pitanje kako je moguće u postojećim uvjetima obaviti sve što se od nas očekuje? I tko je u konačnosti odgovoran kada se u neprimjerenim uvjetima rada dogodi nesretan ishod?

S poštovanjem,

Stručni radnici Centra za socijalnu skrb Zagreb-Podružnice Peščenica

Dostaviti:

1. Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku - [ministarstvo@mdomsp.hr](mailto:ministarstvo@mdomsp.hr)
2. Sindikat zaposlenika u djelatnosti socijalne skrbi – [sindikat@net.amis.hr](mailto:sindikat@net.amis.hr)
3. Hrvatska udruga socijalnih radnika – [husr@zg.t-com.hr](mailto:husr@zg.t-com.hr)
4. Hrvatska psihološka komora - [hpk@psiholoska-komora.hr](mailto:hpk@psiholoska-komora.hr)
5. Centri za socijalnu skrb -svima - [UstanoveGrupa100@mdomsp.hr](mailto:UstanoveGrupa100@mdomsp.hr)
6. Pučki pravobranitelj – [info@ombudsman.hr](mailto:info@ombudsman.hr)
7. Pravobranitelj za djecu – [info@dijete.hr](mailto:info@dijete.hr)