

## IZVJEŠTAJ

### O studijskoj posjeti Ustanovi „Centar za socijalni rad Grada Mostara“

Zavod za socijalnu i dječju zaštitu je, u periodu od 05.12. do 07.12.2018. godine, organizovao studijsku posjetu Ustanovi „Centar za socijalni rad Grada Mostara“. Četvoro zaposlenih iz Zavoda, načelnica službe za opšte poslove i finansije i tri samostalne savjetnice iz odjeljenja za razvoj i stručnu podršku, posjetili su Ustanovu „Centar za socijalni rad Grada Mostara“. Centar je kao domaćin susreta upriličio veoma sadržajan program posjeta drugim institucijama i organizacijama koje svojim djelovanjem značajno doprinose obuhvatnosti i kvalitetu socijalne i dječje zaštite na području Grada Mostara: SOS porodični centar Mostar, JU Dječji dom „Mostar“ (prvi dan), Nazaret - Centar za radno osposobljavanje osoba s razvojnim poteškoćama, Udruženje građana i prijatelja djece bez roditeljskog staranja i osoba sa posebnim potrebama Naša djeca – OUR Kids u BiH Mostar i Udruženje Humanitarna organizacija Altruist (drugi dan).

Dvodnevna radna posjeta predstavnicima Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu Crne Gore započela je prijemom i radnim sastankom u Ustanovi „**Centar za socijalni rad Grada Mostara**“, gdje je direktorica Centra, Zdravka Marić, sa svojim saradnicima, socijalnim radnicima, Almom Kozo i Ivicom Šarac, predstavila rad i djelatnost Ustanove. Sastanku se pridružila i pomoćnica ministra za socijalnu skrb HNŽ, Jana Milinković, koja je iznijela podatke o organizaciji socijalne i dječje zaštite u BiH, nadležnostima federalnih, kantonalnih i lokalnih organa, zakonskoj regulativi, aktuelnom stanju u oblasti i tekućim reformskim procesima. Razmjenjena su profesionalna iskustva i primjeri dobre prakse u matičnim službama, regijama, državama i regionu. U svim kantonima/županijama Federacije BiH (10 kantona/županija) postoje i djeluju udruženja socijalnih radnika, a u toku je formiranje federalnog udruženja. Pomoćnica ministra je istakla da je započeta priprema za uvođenje metodologije vođenja slučaja u centre za socijalni rad, da je tim njihovih stručnjaka pripremio radnu verziju priručnika nastojeći da model vođenja slučaja prilagodi specifičnom kontekstu, da će program najprije biti pilotiran u izabranim centrima za socijalni rad i da će se pažljivo pratiti njegova implementacija i efekti u trajanju od jedne godine kako bi se sagledalo da li funkcioniše, te odlučilo o daljim koracima. Takođe, navela je da je prepoznata potreba za eksternom supervizijom za stručne radnike u centrima za socijalni rad, da su je povremeno obezbjeđivali kroz projektne aktivnosti, ali da još nije sistemski uvedena i

Trenutno, u Ustanovi je zaposleno 35 radnika, od čega je 15 socijalnih radnika, 5 pravnik, 2 pedagoga, 1 psiholog i 12 administrativno-tehničkih radnika. Ustanova „Centar za socijalni rad Grada Mostara“ je ustanova sa javnim ovlašćenjima koja pruža kvalitetne usluge stručnog socijalnog rada i utiče na unaprijeđenje socijalne zaštite u Gradu Mostaru. Ostvaruje značajnu saradnju sa resornim ministarstvom (Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne skrbi), Gradskom upravom, MUP-om, Kliničkom bolnicom, školama, brojnim nevladinim organizacijama (domaćim i međunarodnim), udruženjima građana koji rade sa osobama koje pripadaju skupini korisnika i drugim ustanovama.

Nakon posjete Centruu pratnji direktorice Centra i njenih saradnika, delegacija Zavoda je posjetila SOS Porodični centar.

**SOS Porodični centar Mostar** djeluje u okviru organizacije SOS Dječija sela BiH. Prvo Dječje selo nastalo je davne 1949. godine u tirolskom gradiću Imst na zapadu Austrije, a danas postoji u 134 zemlje svijeta na svih 5 kontinenata.

SOS Dječija sela prisutna su u BiH od 1994. godine. Prvi programi su bili usmjereni na hitnu podršku u hrani, ljekovima i novcu. Potom su oformljeni SOS klubovi za djecu i mlade, a već 1996. godine započela je i izgradnja prvog SOS Dječijeg sela za djecu bez roditeljskog staranja. Aktuelno, vodeći se potrebama zajednice, SOS Dječija sela BiH imaju najveći broj programa u regionu: dva SOS Dječija sela u Sarajevu i Gračanici, Program jačanja porodica na šest lokacija (Mostaru, Sarajevu, Goraždu, Srebrenici, Gračanici i Maglaju), kao i više edukativnih programa poput Programa za mlade, Centara za rani rast i razvoj, Evropskog volonterskog servisa.

SOS Porodični Centar Mostar pokrenut je 2008. godine sa ciljem da porodicama, koje su prema Porodičnom zakonu i SOS ključnim dokumentima prepoznate kao rizične, pruži najdirektniju podršku, osnažujući roditelje da pravilno prepoznaju i adekvatno odgovore na dječje potrebe, uz obezbjeđivanje dovoljno sredstava za zadovoljenje tih potreba. Primarni cilj svih aktivnosti je da porodice ostanu na okupu, odnosno da se spriječi razdvajanje djece od roditelja. Kao posebno značajne istakli su sljedeće projekte/programme: program mobilnih vrtića za djecu iz ruralnih područja, koji je pilotiran 2006. godine i nastavio sa radom sve do 2016. godine, kada je prekinut zbog nedostatka finansijskih sredstava; dnevni centri za romsku djecu „Nautilus“; program Jačanja porodice. Prezentovali su rezultate eksterne evaluacije projekta Jačanja porodice (izvršene krajem prošle godine), u koji program su, u protekle tri godine, bile uključene 122 porodice, a ostvaren je neposredni uticaj na 209 odraslih osoba i na 292 djeteta. Eksternom evaluacijom je utvrđeno da je u čak 121 porodici prevenirano odvajanje, te da je kod 61% posto porodica došlo do značajnog poboljšanja životnih uslova, tj. da više ne žive na liniji siromaštva. Nastavljeno je sa realizacijom programa i trenutno se radi sa 54 porodice, među kojima je i 15 romskih porodica. Uključenim porodicama svakodnevno se pruža podrška iz područja obrazovanja, zdravstva, zapošljavanja, te razvoja aktivnosti za ostvarenje dodatnih prihoda, psihosocijalna podrška, kao i podrška za unaprijeđenje roditeljskih vještina. Takođe, roditelji su upoznati sa svim načinima/službama za dobijanje podrške u ostvarivanju prava svih članova porodice. Realizacija „Promocije profesionalne integracije marginaliziranih porodica“ je posebno značajna iz perspektive održivosti, jer „podstiče samoorganiziranje u zajednicama, s ciljem odgovaranja na situaciju ranjive djece sada i u budućnosti, a osobito kada su u pitanju kršenja dječijih prava“. Generalno, naglasili su da je za postizanje rezultata veoma značajna saradnja sa zajednicom i da će nastaviti aktivnosti usmjerene na jačanje mreže partnera. U SOS Porodični Centar Mostar primjenjuje se metodologija vođenja slučaja koja, kako navode, doprinosi kvalitetu rada kroz individualizaciju pristupa, participaciju svih članova porodice i kreiranje mreže podrške u skladu sa potrebama pojedinačnog korisnika/podrođice, te kontinuirano praćenje i periodičnu evaluaciju postignutih rezultata. Mišljenja su da će uvođenje metodologije vođenja slučaja u Centar za socijalni rad Mostar dodatno unaprijediti njihovu međusobnu saradnju, ističući da su bili dio tima koji je izradio radnu verziju Priručnika za vođenje slučaja u centrima za socijalni rad, čije pilotiranje uskoro treba da započne. Prostorije u kojima funkcioniše SOS Porodični Centar Mostar su pogodne za različite oblike rada sa korisnicima.

Prvi dan dvodnevnog studijskog boravka u Mostaru zaokružen je posjetom JU Dječiji dom „Mostar“-Mostar. **Dječiji dom „Mostar“** u Mostaru postoji još od 1962. godine. Dom se tada zvao: Dječiji dom „Rade Vuković“.

Smještaj i zaštitu u Dječijem domu „Mostar“ mogu ostvariti djeca od 3 do 18, kojima je potrebna stalna briga i pomoć u zadovoljavanju životnih potreba, a ne mogu je ostvariti u vlastitoj porodici ili na neki drugi način. Kriterijumi prijema u Dom definisani su Zakonom o socijalnoj skrbi i Porodičnim zakonom. Izuzetno, uz saglasnost nadležnog centra za socijalni rad, djeca ostaju u Domu i nakon navršenih 18 godina radi završetka srednjoškolskog obrazovanja ili studija. Trenutno u Domu boravi 31 dijete, a uzrast djece je različit, u rasponu od 6 do 18 godina. Velika pažnja posvećena je zaštiti psihofizičkog zdravlja djece, sadržajnom i odgovornom provođenju slobodnog vremena, formiranju radnih navika, vaspitanju i obrazovanju. Djeci su osigurana ljetovanja i zimovanja, jednodnevni i višednevni izleti izvan grada, posjete porodicama, obilježavanja rođendana, kao i svih drugih događaja predviđenih Godišnjim planom i programom Ustanove. Kao primjer dobre prakse istakli su da djeca iz Doma već godinama odlaze u Italiju, gdje borave u italijanskim porodicama, pri čemu se vodi računa da ista djeca iz godine u godinu budu u istim porodicama na koji način djeca stiču dragocjeno porodično iskustvo i izgrađuju trajne prijateljske odnose. Zahvaljujući tome većina djece u Domu ovladala je italijanskim jezikom. Dom redovno posjećuju nastavnici škola koje djeca pohađaju, voditelji praktične nastave, treneri, potencijalni poslodavci za korisnike koji završavaju srednjoškolsko obrazovanje.

Rad u Domu odvija se u tri smjene, 24 sata, 365 dana u godini. Djeca su podijeljena u tri grupe, koje su formirane prema razvojnim i individualnim karakteristikama djece. Rad vaspitača u ovim grupama koncipiran je na simulaciji stvarne porodice, tj. muško-ženski par vaspitača koji vodi danonoćnu brigu o djeci.

Direktorica Doma istakla je da su svi dječiji domovi u Bosni i Hercegovini u procesu transformacije, što ih usmjerava ka razvijanju novih usluga. U saradnji sa UNICEF-om BiH realizuje se program „Transformacija ustanova za zaštitu djece i prevencija razdvajanja porodica“. Transformacija JU Dječjeg doma „Mostar“ bitan je dio ovog programa i kao takva podržava razvoj socijalne zaštite, zaštite djece bez roditeljskog staranja i porodica pod rizikom od razdvajanja u skladu sa standardima EU. Za realizaciju navedenog programa Ministar zdravlja, rada i socijalne skrbi Hercegovačko-neretvanskog kantona/županije (HNK/Ž) imenovao je Radnu grupu za izradu plana transformacije JU Dječjeg doma „Mostar“, u čijem sastavu su predstavnici Ministarstva zdravlja, rada i socijalne skrbi HNK/Ž, JU Dječji dom „Mostar“, Centar za socijalni rad Mostar, Grad Mostar-Odjel za društvene djelatnosti, Filozofski fakultet sveučilišta u Mostaru i Udruga socijalnih radnika HNK/Ž. Planirano je razvijanje više novih usluga u sklopu Dječjeg doma, kao što su: centar za opservaciju i dijagnostiku; prihvatna stanica za djecu u riziku i djecu bez roditeljskog staranja; dnevni centar za djecu od 4 do 18 godina (djeca sa invaliditetom, djeca u riziku od razdvajanja, djeca s poremećajima u ponašanju); mali porodični dom sa kapacitetom do 12 djece; dom za majku i bebu; centar za osamostaljivanje mladih – „usluga 16 plus“ (namjenjena djeci od 16 i više godina kako bi se pripremili za život van doma); mobilni tim za pružanje usluga na terenu za djecu i porodice u

riziku. Takođe, neophodno je dodatno osnažiti stručnjake i razvijati njihove kompetencije za pružanje novih usluga.

Aktuelno, privodi se kraju uređenje i opremanje „Centra za majku i dijete“ u sklopu Dječjeg doma Mostar, što je realizovano uz podršku UNICEF-a, Ministarstva zdravstva, rada i socijalne zaštite HNK/Ž i Grada Mostara. Nova usluga je prvenstveno namjenjena maloljetnim trudnicama i porodiljama koje će imati priliku da tu borave u periodu od šest mjeseci nakon poroda, u zasebnoj stambenoj jedinici, gdje će im biti obezbjeđena svaka vrsta pomoći kako bi imale vremena da odluče šta dalje, navela je direktorka Dječjeg doma Mostar.

Drugi dan studijske posjete započet je obilaskom **Centra za radno osposobljavanje osoba s razvojnim poteškoćama Nazaret**, koji je jedna od ustanova Caritasa Biskupije Mostar-Duvno i Trebinje – Mrkan sa sjedištem u Mostaru. Izgradnju Nazareta omogućili su 1997. godine zajedničkim ekumenskim projektom Caritas Biskupije Linz i Diakoniewerk Gallneukirchen (Austrija), a od 2004. godine rad Centra sufinansira Grad Mostar. U Nazaretu odrasle osobe s različitim tjelesnim i duševnim smetnjama imaju mogućnost da ostvare odgovarajuće radno angažovanje u prilagođenim radionicama: radionica za drvodeljstvo i uokviravanje slika, radionica za tekstil i ručni rad i radionica za izradu dekorativnih predmeta od papira, gipsa, voska, platna.

Ciljevi Nazareta su: pomoći osobama s poteškoćama u razvoju da steknu samostalnost, omogućiti im da dožive uspjehe i izgrade osjećaj vlastite vrijednosti, socijalno ih integrisati, zapošljavati ih u odgovarajućoj radnoj skupini, pružati im opštu i zanatsku obuku, olakšati skrb/staranje njihovim roditeljima i porodicama, prodavati proizvedene predmete i davati zaradu, makar u obliku premije. U Caritasu posebno cijene i veliku važnost pridaju pomoći volontera, koji su uključeni i u funkcionisanje Centra Nazaret.

Nakon Nazareta, predstavnice Zavoda su posjetile **Udruženje građana i prijatelja djece bez roditeljskog staranja i osoba sa posebnim potrebama „Naša djeca – Our kids BiH“**. Ideja o osnivanju udruženja koje će pružati podršku nezbrinjutoj djeci i djeci sa poteškoćama u razvoju koja žive u domovima širom BiH podstaknuta je sagledavanjem nedostataka i nepovoljnih životnih uslova u dječijim domovima. Udruženje je utemeljeno 2009. godine na inicijativu građana Bosne i Hercegovine, koji žive u iseljeništvu, te djeluju u Mostaru i Pazariću. Sufinansijeri Vara Barn Švedska, OUR Kids London i UG Naša djeca u BiH djeluju pod zajedničkim imenom Naša djeca. Udruženje Naša djeca u BiH pomaže svoj djeci bez roditeljskog staranja i osobama s poteškoćama u razvoju, te djeluje kao spoljni saradnik dječijim domovima. Sagovornici iz udruženja naglasili su da imaju svoj tim koji realizuje svoje projekte nezavisno od ustanova u kojima se realizuju određene aktivnosti. Trenutno udruženje ima devet zaposlenih i pet volontera. Kroz projekte školovanja, stanovanja uz podršku, personalnu asistenciju, osnaživanje i radno osposobljavanje omladinaca, te osnivanje socijalnog preduzetništva, nastoje da djecu bez roditeljskog staranja po punoljetstvu i osobe s poteškoćama u razvoju, osnaže za samostalno djelovanje u društvenoj sredini. Udruženje raspolaže sa dvije stambene jedinice unutar kojih su razvijena dva programa podrške mladima bez roditeljskog staranja, sa i bez razvojnih teškoća.

Stambena jedinica, koja se nalazi u vlasništvu JU „Dječjeg doma Mostar“ osposobljena je za stanovanje zahvaljujući sufinansijerima iz Švedske i Engleske – Our Kids i Vara Barn, koji su uložili 130 000 KM u obnovu i nadogradnju tada već potpuno devastirane kuće, koju je 1979. godine Dječjem domu Mostar darovao Jovo Vojinović. Već šest godina (od septembra 2012. godine) unutar ove stambene jedinice realizuju se projekti: „Samostalno stanovanje uz podršku“ i „Osnaživanje i radno osposobljavanje omladinaca“. Trenutno su u kući smještene četiri djevojke od kojih tri pripadaju populaciji lica sa invaliditetom i jedan omladinac. Zaposleni u udruženju naveli su da je izvjesno da će još mladih po izlasku iz domova trebati podršku i krov nad glavom, pri čemu se suočavaju sa problematikom u vezi sa finansiranjem omladinaca. Svake godine udruženje prima nove zahtjeve za smještaj.

Kao primjer dobre prakse istakli su da se omladinci koji stanuju u kući ne oslanjaju samo na dobročinstva, već da imaju potrebu da budu korisni članovi društva koji rade i imaju svoje svakodnevne obaveze, što ostvaruju radnim angažovanjem u sklopu butika Udruženja „SecondHandFriends“. Naime, Udruženje građana „Naša djeca-Our Kids u BiH“ je u cilju realizacije svoje humanitarne misije osnovalo društvo sa ograničenom odgovornošću „Prijatelji-Friends“ d.o.o. Prvi ogranak socijalnog preduzetništva Udruženja ima za cilj radno osposobljavanje i zapošljavanje omladinaca koji po punoljetstvu napuštaju institucionalni smještaj. Nezadovoljni su činjenicom da u BiH ne postoji zakon koji jasno propisuje i uređuje oblast socijalnog preduzetništva, te da njihovo „socijalno poduzeće“ podliježe jednakim poreskim zahtjevima, kao i svaki privatnik, bez ijedne olakšice.

Delegacija je posjetila i drugu stambenu jedinicu „Kuću na pola puta“, koja se nalazi u prigradskom naselju Vrapčići (Istočni Mostar), u blizini Mostara. Ovaj objekat izgradila je italijanska Fondacija Luciano Lama uz pomoć Ministarstva vanjskih poslova Italije i predala ga u vlasništvo Gradskoj upravi Mostara. Prvi stanari uselili su se u kuću krajem juna 2016. godine, a trenutno u njoj boravi sedam korisnika. Na osnovu dosadašnjih iskustava iz ovakvih projekata projekata procjenjuje se da su jedna do dvije godine boravka u Kući dovoljne za osnaživanje mladih osoba kako bi se odvažile da započnu samostalan život. U zavisnosti od toga šta je krajnji cilj svakog od korisnika i kakvim sposobnostima raspolaže za savladavanje zadataka proisteklih iz programa rada, određuje se i vrijeme njegovog boravka u Kući, tako da ono može biti kraće ili duže od procijenjenog. Stručni tim Kuće izrađuje individualni razvojni plan za svakog od korisnika i kontinuirano prati njegovu realizaciju preduzimajući odgovarajuće aktivnosti kako bi se postavljeni ciljevi što prije i lakše ostvarili.

Na kraju drugog dana studijskog boravka u Mostaru delegacija Zavoda je obišla Udruženje „**Humanitarna organizacija Altruist**“, i dvije lokacije na kojima se realizuju značajni projekti ove organizacije: **Dnevni centar i terensku učionicu u Bafu**. Organizacija Altruist postoji i kontinuirano djeluje od 1999. godine. Direktorica udruženja istakla je da je „čitavo vrijeme rada od osnivanja do sada Altruist mjesto povezivanja, zajedništva, prevazilaženja barijera i predrasuda, mjesto druženja, ličnog razvoja i humanosti, stjecanja novih znanja i izgradnje novih prijateljstava“. U stalnoj su saradnji sa Centrom za socijalni rad Grada Mostara, kao i drugim institucijama neophodnim za djelotvoran rad: Policijom, Ombudsmanom, Ministarstvima, školama. Sa Centrom za socijalni rad potpisali su protokol o saradnji i zajednički odlaze u kućne posjete porodicama u romskim naseljima, realizujući savjetodavni rad u svrhu preveniranja

postojećeg stanja i informisanja o mogućnostima ostvarivanja određenih prava. Organizacija ima elektronsku bazu podataka o korisnicima i pruženim uslugama, u SPSS programu.

Projekat Dnevni centar za djecu uključenu u život i/ili rad na ulici i djecu koja su u riziku da to postanu realizuje se od oktobra 2011. godine i podržavan je od organizacije Save the children u BiH. Na području Mostara predstavlja jedino organizovano mjesto za ovu ciljnu grupu djece, mjesto gdje sa tom djecom neko hoće da popriča, da ih sasluša i gdje se mogu osjetiti zaštićeno i sigurno. Dnevni centar pruža usluge podrške djeci u pokretu, socijalno ugroženoj djeci, djeci iz disfunkcionalnih porodica, djeci žrtvama nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja i njihovim roditeljima/starateljima. Aktivnosti sprovode stručne osobe-psiholog, socijalni radnik, učiteljica i studenti-volonteri.

Rad baziraju kako na radu unutar Dnevnog centra, tako i na radu na terenu. Obilaze se žarišna mjesta gdje djeca borave i provode vrijeme, odlazi se u kućne posjete, posjete romskim naseljima. Na taj način proširili su svoje aktivnosti i prvobitne ciljeve djelovanja, obuhvatajući cjelokupne porodice iz kojih djeca dolaze i pružajući psihosocijalnu podršku roditeljima, s kojima takođe realizuju radionice na određene teme kako bi se informisali, edukovali i usmjerili na važnost odgoja djece, o pozitivnim mjerama roditeljstva, o pravima koja mogu ostvariti, usmjeravaju ih na institucije preko kojih mogu ostvariti ta prava. Podrška roditeljima obezbjeđuje se kroz Program jačanja obitelji. Održavaju redovne sastanke sa predstavnicima institucija na kojima se razmatraju problemi u radu i nastoje iznaći načini da se premoste, te obezbjedi pomoć korisnicima. Takođe, po potrebi se održavaju i vanredni sastanci, kao i nedjeljni sastanci sa šefom socijalne službe iz Centra za socijalni rad Mostar na kojima se razmjenjuju informacije o tekućim događanjima unutar Dnevnog centra, vezano za probleme, stanje i potrebe korisnika.

Terenska učionica/igraonica u Bafo naselju, koje je smješteno na sjevernom ulazu u Mostar, a u kojem uglavnom žive deložirane i socijalno-ugrožene porodice, u nepovoljnim životnim uslovima, znači puno za djecu iz ovog naselja, kao i njihove roditelje. U udruženju Altruist navode da su kroz djelovanje Dnevnog centra uočili potrebu da se organizuje rad sa djecom iz prigradskih naselja kako bi im se obezbjedila podrška u savladavanju školskog gradiva, podstaklo njihovo uključivanje u škole i prevenirali školski neuspjeh i rano napuštanje školovanja. Angažovali su se na iznalaženju mogućnosti da na terenu, u lokalnoj zajednici, formiraju jednu učionicu/igraonicu za djecu predškolskog i školskog uzrasta, te da sa njima rade direktno u mjestu gdje oni žive. Grad Mostar je dodijelio jednosoban stan za ovu namjenu, koji je nedavno uz pomoć organizacije Save the Children obnovljen, tako da su sada uslovi za rad poboljšani i prilagođeni standardima rada sa djecom. Angažovana stručna lica pomažu školskoj djeci u izradi školskih zadataka, drže instruktivnu nastavu, organizuju edukativne i kreativne radionice prilagođene uzrastu djece. Djeca predškolskog uzrasta pripremaju se za upis u školu, stiču važna preliminarna znanja učeći kroz igru. U ovoj učionici/igraonici borave samo djeca iz Bafo naselja.

Predsjednica Udruženja Altruist navela je da u Mostaru ima puno naselja gdje bi bilo dragocjeno primijeniti ovaj princip rada sa djecom, te da bi učionica/igraonica u Bafo naselju mogla biti primjer kako da se i u drugim lokalnim zajednicama organizuje rad sa djecom u tim lokalnim zajednicama.

Nakon veoma sadržajnih posjeta koje je za delegaciju Zavoda organizovao Centra za socijalni rad Grada Mostara dogovorena je dalja saradnja između Centra i Zavoda vezana za oblast djelovanja ovih institucija.