KONFERENCIJA SLUČAJA ANALIZA DOSADAŠNJE PRAKSE

Autori: Biljana Konjević

 Nataša Gospić

 Sanja Topalović

Jul, 2023. godine

Sadržaj

[1. UVOD 3](#_Toc140739096)

[2. TEORIJSKE ODREDNICE KONFERENCIJE SLUČAJA 4](#_Toc140739097)

[3. METODOLOGIJA 6](#_Toc140739098)

[4. PRIKAZ REZULTATA KVALITATIVNOG DIJELA ISTRAŽIVANJA 7](#_Toc140739099)

[4.1 FOKUS GRUPE 8](#_Toc140739100)

[4.2 DUBINSKI INTERVJU 14](#_Toc140739101)

[5. ZAKLJUČCI I PREPORUKE 16](#_Toc140739102)

[6. PRILOZI 20](#_Toc140739103)

[6.1 Obrazac poziva za organizovanje konferencije slučaja 20](#_Toc140739104)

[6.2 Zapisnik 21](#_Toc140739105)

[7. LITERATURA 23](#_Toc140739106)

#  UVOD

Uvođenjem metode vođenja slučaja u centre za socijalni rad povećana je pojedinačna odgovornost stručnog radnika, ali i data mogućnost za veći stepen individualizacije rada sa korisnikom. Ovaj koncept podrazumjeva da su stručnjaci kompetentni u različitim oblastima, a u cilju unapređenja njihovog rada predviđena je kontinuirana stručna podrška koja se sprovodi kroz edukacije, mentorstvo, superviziju i sl.

Ovi oblici podrške dostupni su, kako voditeljima slučaja, tako i svim zaposlenima u sistemu socijalne i dječje zaštite koji neposredno rade sa korisnicima. Iako značajni, ovi mehanizmi stručne nadogradnje, često ne daju „alate/resurse/mogućnosti“ koji bi im pomogli da odgovore na sve izazove sa kojima se svakodnevno susrijeću.

Ovo naročito dolazi do izražaja u slučajevima kad je korisniku potreban multidisciplinaran odgovor na njegove potrebe, odnosno kad sistem socijalne i dječije zaštite ne raspolaže odgovarajućim resursima, već je neophodno uključiti druge sistema od značaja kao što su zdravstvo, prosvjeta, pravosudni organi, nevladin i drugi sektori.

U takvim slučajevima postavlja se pitanje „kako okupiti stručnjake iz drugih resora koji mogu dati doprinos u rješavanju izazova sa kojima se korisnik susrijeće“. Zakonski i podzakonski akti ne daju odgovor na ovo pitanje pa su se stručni radnici odlučili za korišćenje metode „konferencije slučaja“, koja predstavlja jedan oblik međusektorske saradnje, bez jasno definisanih standarda, ili pravila načina rada.

Iz tog razloga, ova metoda sprovodi se po principu „dobrovoljnosti“ što znači da niko od pozvanih učesnika, van sistema socijalne i dječje zaštite nema obavezu učešća, a sam postupak sprovođenja ima određene zajedničke elemente, ali i svoje specifičnosti od centra do centra, odnosno od pružaoca usluge do pružaoca usluge.

Zavod za socijalnu i dječju zaštitu, kao organ nadležan za praćenje kvaliteta stručnog rada, odnosno praćenje kvaliteta pružanja usluga, prepoznao je potrebu da sprovede Analizu dosadašnje prakse realizacije konferencije slučaja, kako bi se ova važna metoda rada podigla na viši nivo i kako bi se ujednačile prakse centara za socijalni rad i prakse pružaoca usluga u postupcima organizovanja i realizacije konferencije slučaja.

Ova analiza treba da odgovori na pitanja:

1. U kojim situacijama se organizuje konferencija slučaja?
2. Koje su faze realizacije konferencije slučaja?
3. Koje su prednosti konferencije slučaja?
4. Sa kojim izazovima se suočavaju stručni radnici prilikom realizacije konferencije slučaja?

# TEORIJSKE ODREDNICE KONFERENCIJE SLUČAJA

Značajni oblici podrške stručnim radnicima u sistemu socijalne i dječje zaštite su:

* Timski sastanak stručnih radnika u centrima za socijalni rad;
* Timski sastanak stručnih radnika kod pružaoca usluga;
* Supervizija u centrima za socijalni rad;
* Grupna ili individualna supervizija koju pruža Zavod za socijalnu i dječju zaštitu;
* Supervizijske konsultacije koje pruža Zavod za socijalnu i dječju zaštitu;
* Timski sastanak profesionalaca različitih institucija odnosno konferencija slučaja.

Konferencija slučaja je jedan od načina da se ostvari koordinirano i efikasno djelovanje institucija kroz organizovanje sastanaka stručnjaka i predstavnika različitih relevantnih institucija (centara za socijalni rad, nvo sektora, tužilaštva, policije, obrazovnih i zdravstvenih institucija i dr.), s ciljem planiranja i sprovođenja sveobuhvatnih, djelotvornih i efikasnih mjera.

Organizuje se povodom rada na slučaju u situacijama u kojima je potrebno obezbijediti multidisciplinarni i interresorski pristup pravosudnih, socijalnih, zdravstvenih i obrazovnih službi i institucija, a naročito u odgovoru na situacije zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije,.

Konferencija slučaja predstavlja metod rada koji treba da doprinese razvoju proaktivnog djelovanja institucija, u svim slučajevima u kojima je potrebna zajednička akcija više institucija, a u cilju pružanja pravovremene i adekvatne podrške korisniku.

Ciljevi konferencije slučaja su:

* prikupljanje svih relevantnih informacija o slučaju;
* zajednička procjena situacije/rizika;
* izrada plana (planiranje sveobuhvatnih mjera zaštite);
* evaluacija plana.

Prikupljanje relevantnih informacija podrazumjeva dijeljenje saznanja do kojih su stručnjaci došli tokom rada na slučaju, preduzetim aktivnostima i postignutim rezultatima, kao i informacije koje su vezane za njihove specifične nadležnosti, a koje mogu biti od značaja za rad na slučaju koji je predmet zajedničkog promišljanja. Od detaljnog i fokusiranog prikupljanja informacija zavisi dobro prepoznavanje problema, kao i sagledavanje potreba za zaštitom interesa korisnika.

Na osnovu prikupljenih informacija prisutni profesionalci zajednički procjenjuju stepen ugroženosti korisnika, njegove lične snage i snage porodice iz koje dolazi, resurse lokalne zajednice, odosno institucija koje predstavljaju u cilju saniranja, rješenja, razrešenja aktuelne situacije i zaštite interesa korisnika.

Na osnovu procjene svi učesnici konferencije zajedno donose plan zaštite odnosno odlučuju koje će intervencije iz svojih nadležnosti primijeniti. Plan treba da bude konkretan, precizan, jasan, uvremenjen i personalizovan. On treba da odgovori na tri pitanja: ko, šta i kada preduzima da bi se zaštitili interesi korisnika. Takav plan omogućava praćenje realizacije, kroz jasno postavljene zadatke, zadužene institucije /pojedince i predviđene rokove.

Nakon isteka predviđenih rokova, evaluacije efekata preduzetih mera i sagledavanja novih potreba za zaštitom korisnika, može se organizovati Reviziona konferencija. Ona se održava ukoliko je potrebno planirati uključivanje novih institucija i NVO, ili istih, ali sada sa novim zadacima i aktivnostima.

Evaluacija rada na slučaju može se odvijati na jedan ili više načina kao:

* supervizijska (rad sa supervizorom na ispunjenosti plana nakon određenog vremena);
* timska procjena (u centru za socijalni rad);
* reviziona konferencija slučaja.

# METODOLOGIJA

Cilj Analize dosadašnje prakse realizacije konferencije slučaja jeste procjena efikasnosti konferencije slučaja sa akcentom na unapređenju ovog metoda rada.

Analiza se zasniva na sistematskom neeksperimentalnom pristupu koji kombinuje analizu literature sa kvalitativnim istraživačkim metodama kako bi se informacije sagledale iz više uglova i na različite načine.

Analizom literature obuhvaćeni su: Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, Pravilnik o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centara za socijalni rad, kao i literatura koja se odnosi na stručna upustva vezana za vođenje slučaja u centrima za socijalni rad.

Kvalitativni dio istraživanja sproveden je u periodu maj-jun 2023. godine putem fokus grupa i polustruktuiranih intervjua na prigodnom uzorku koji je obuhvatio: direktore centara za socijalni rad, stručne radnike iz centara za socijalni rad, stručne radnike kod pružaoca usluge, kao i predstavnike Ministarstva rada i socijalnog staranja.

Fokus grupe smatraju se djelotvornom metodom prikupljanja relevantnih kvalitativnih podataka u socijalnom kontekstu, gdje učesnici mogu izraziti svoje stavove i razmotriti ih u kontekstu mišljenja drugih učesnika.

Dubinsko intervjuisanje podrazumijeva postavljanje pitanja, pažljivo slušanje i postavljanje dodatnih pitanja radi pojašnjenja, odnosno postavljanje dodatnih pitanja o određenoj temi, kako bi se stekao dodatni uvid i otvorile potencijalno drugačije/specifične perspektive.

Pripremljeni su vodiči za fokus grupe i intervjue u obliku istraživačkih pitanja, koji su služili kao okvir ili neka vrsta kontrolne liste tokom vođenja fokus grupa i intervju. Pri tome redosljed i krajnji oblik pitanja nijesu unaprijed utvrđeni, što je omogućilo i veliku fleksibilnost.

U periodu od maja do avgusta 2023. godine realizovane su četiri fokus grupe i jedan intervju. Fokus grupe su organizovane i realizovane online, preko zoom platforme:

* fokus grupa sa direktorima centara za socijali rad,
* dvije fokus grupe sa stručnim radnicima centara za socijalni rad,
* fokus grupa sa stručnim radnicima zaposlenim kod pružaoca usluga.

Intervju sa predstavnikom Ministarstva rada i socijalnog staranja realizovan je u prostorijama Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu.

Prilikom izbora učesnika u fokus grupama i intervjuima ključni princip je bio da imaju iskustvo sa organizacijom i učešćem na konferenciji slučaja. Takođe, vodilo se računa da u strukturi učesnika budu zastupljeni učesnici iz sva tri regiona Crne Gore.

Struktura svih učesnika obuhvaćenih kvalitativnim istraživanjem detaljnije će biti izložena u dijelu dokumenta posvećenom analizi dobijenih podataka.

Na početku svake fokus grupe i intervjua učesnicima je obrazložena svrha i cilj istraživanja, upoznati su s načinima korišćenja podataka, te je sa njima diskutovana i dogovorena mogućnost za snimanje razgovora i razjašnjen princip povjerljivosti informacija.

# PRIKAZ REZULTATA KVALITATIVNOG DIJELA ISTRAŽIVANJA

Kvalitativno istraživanje, koje je omogućilo sticanje uvida u potrebe, iskustva i doživljaje ključnih aktera, uključivalo je fokus grupe sa direktorima centara za socijalni rad, sa stručnim radnicima u centrima za socijalni rad, sa stručnim radnicima kod pružaoca usluga, kao i dubinski intervju sa predstavnicom Ministarstva rada i socijalnog staranja.

Organizovane su četiri fokus grupe (fokus grupa sa direktorima CSR, dvije fokus grupe sa zaposlenima u CSR i fokus grupa sa stručnim radnicima kod pružaoca usluga) i jedan dubinski intervju sa predstavnicima Ministarstva rada i socijalnog staranja.

U ovom dijelu istraživanja učestvovalo je ukupno 27 ispitanika, čiji prikaz po ciljnim grupama je dat u tabeli koja slijedi:

**Tabela br. 1: Struktura učesnika u kvalitativnom dijelu istraživanja**

|  |  |
| --- | --- |
| **Učesnici u fokus grupama i intervju** | **Broj** |
| Direktori CSR | 5 |
| Stručni radnici u CSR | 14 |
| Stručni radnici kod pružaoca usluga | 7 |
| Ministarstvo rada i socijalnog staranja | 1 |

## FOKUS GRUPE

Održane su četiri fokus grupe sa ukupno 26 učesnika. Svi učesnici pokazali su veliku spremnost za razgovor i dijeljenje svojih iskustava i viđenja. Atmosfera u grupi je bila podsticajna. Razvila se i vodila vrlo bogata i plodotvorna diskusija. Perspektive i gledišta učesnika fokus grupa se u najvećoj mjeri podudaraju, tako da će biti prikazane objedinjeno u odnosu na definisane ključne oblasti.

* RAZLOG SAZIVANJA KONFERENCIJE SLUČAJA

Konferencija slučaja se saziva kada se pojavi situacija koju stručni radnici ne mogu da prevaziđu samostalno već im je potrebna podrška i drugih aktera u rješavanju problema odnosno kada prepoznaju da je korisniku potreban neki drugi oblik zaštite koji mu u tom trenutku ne mogu obezbijediti koristeći isključivo pojedinačne resurse institucije kojoj pripadaju.

Konferencija slučaja može da se organizuje na dva nivoa. Prvi nivo odnosi se na nastojanje stručnih radnika da nađu rješenje unutar sistema socijalne i dječje zaštite kada pozivaju samo predstavnike različitih pružaoca usluga. Drugi nivo se odnosi na one situacije kad se procjeni da potrebe korisnika nije moguće zadovoljiti samo u okviru sistema socijalne i dječje zaštite, odnosno kada su iscrpljeni svi kapaciteti i resursi pa je potrebno uključivanje drugih sistema (zdravstva, pravosudja, prosvjete...).

Konferencije slučaja se sazivaju u različitim izazovnim, složenim situacijama kao što su:

* ugrožavanje sigurnosti i bezbjednosti djece;
* izdvajanje djece iz porodice;
* pitanja starateljstva nad maloljetnim djetetom i smještaj u hraniteljsku porodicu;
* nemogućnost pronalaženja adekvatnog smještaja za korisnika usljed nedostatka usluga koje bi odgovarale njegovim potrebama;
* postupci koji se tiču maloljetnika sa problemom u ponašanju;
* pronalaženje smještaja za beskućnika;
* pronalaženje smještaja za korisnike sa psihijatrijskom dijagnozom;
* FAZE REALIZACIJE KONFERENCIJE SLUČAJA
* Priprema

U većini slučajeva stručni tim donosi odluku o potrebi za organizovanjem konferencije slučaja na predlog stručnog radnika (voditelja slučaja u csr ili stručnog radnika kod pružaoca usluga). Na tom sastanku se donosi odluka koji će sve akteri biti pozvani, a stručni radnik, zadužen za slučaj, organizuje mjesto i vrijeme održavanja konferencije slučaja te poziva planirane učesnike.

Najčešće konferenciju slučaja organizuju centri za socijalni rad na ličnu inicijativu ili po zahtjevu pružaoca usluga. Međutim, postoje i situacije kada pružaoci usluga iniciraju održavanje konferencije slučaja i to u situacijama kada smatraju da je neophodno korisniku promijeniti oblik zaštite (npr. kada dodje do promjene u ponašanju nekog korisnika koji ne poštuje kućni red ustanove ili manifestuje različite promjene u svakodnevnom funkcionisanju i sl.).

Stručni radnici ističu da poziv za učešće na konferenciju slučaja dostavljaju pismenim putem. Prilikom pozivanja nerijetko se oslanjaju na lična poznanstva, kako bi motivisali stručnjake iz drugih oblasti da se odazovu na konferenciju, jer se dešava da je ta neformalna komunikacija često učinkovitija od formalnog pisanog poziva. Ovakvim metodama se češće pribjegava u manjim sredinama, gdje se stručnjaci iz različitih sistema poznaju.

Prilikom slanja poziva stručni radnici vode računa o povjerljivosti podataka te iz tog razloga ne dostavljaju dokumentaciju vezanu za slučaj. Poziv najčešće sadrži obavještenje gdje se i kada održava konferencija slučaja uz molbu za prisustvo predstavnika institucije. Povremeno, na inicijativu učesnika stručni radnik kroz telefonski razgovor pojasni o čemu se radi, mada se detalji iznose na samoj konferenciji.

Poziv se obavezno upućuje stručnjacima koji su neposredno bili uključeni u rad sa korisnikom, ali se pozivaju i oni profesionalci za koje se procijeni da svojim znanjem i iskustvom mogu dati doprinos u rješavanju problema sa kojima se korisnik suočava. Zavisno od slučaja na konferencije se pozivaju predstavnici Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu, prosvjete, zdravstva, pravosuđa, uprave policije, ustanova za smještaj djece i mladih, odraslih i starih, NVO sektora, kao i svih drugih čija mišljenja su važna za dati slučaj i dodatne informacije koje oni imaju.

Stručni radnici ističu da predstavnici ministarstva rada i socijalnog i staranja više ne prisustvuju konferencijama slučaja iz razloga što su u konfliktu uloga zbog vršenja stručnog nadzora u oblasti socijalne i dječje zaštite. Stručni radnici smatraju da bi bilo važno njihovo učešće, jer su ipak oni donosioci odluka te njihovi predlozi mogu biti od značaja. Pojedini stručni radnici su sličan odgovor dobili i od Zaštitnika ljudskih prava i sloboda.

Stručni tim donosi odluku da li treba pozvati i samog korisnika da prisustvuje konferenciji slučaja. Procjenjuje se osjetljivost sadržaja koji će se iznositi, zatim benefiti i rizici za korisnika, mogućnosti korisnika da učestvuje s obzirom na uzrast ili određenja ograničenja/barijere. Stručni radnici smatraju da korisnik u svakom slučaju treba da bude informisan da će centar/pružalac usluge sazvati konferenciju slučaja, ko će biti prisutan, o čemu će se razgovarati, kao i da treba da bude obaviješten o ishodu konferencije. Ovo iz razloga što je jedan od principa Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti participacija korisnika i njegovo aktivno učešće u kreiranju usluga.

* Realizacija

Praksa je da stručni radnik/voditelj slučaja, koji je zadužen za korisnika upozna učesnike konferencije sa detaljima slučaja, sa onim što je realizovano u prethodnom periodu, sa izazovima sa kojima se susreću i samim razlogom pozivanja na konferenciju.

Iskustva stručnh radnika su različita kada je u pitanju pozivanje korisnika da prisustvuju konferenciji slučaja. Pojedini stručni radnici nisu pozivali korisnike da prisustvuju konferenciji slučaja, jer nisu sigurni da li su u obavezi da ih pozivaju a brine ih mogućnost da bi prisustvo korisnika možda čak i umanjilo efikasnost konferencije. Drugi stručni radnici ističu da tim koji saziva konferenciju procjenjuje da li treba da uključe korisnika i u kom momentu. Imali su nekoliko konferencija gdje su procijenili da je neophodno da korisnik bude uključen, ali tek u završnom djelu, odnosno nakon uvodne priče i elaborata o tome koje mjere su do sada preduzete i diskusije o tome koje bi se aktivnosti mogle realizovati. U početku su imali dileme da li je to dobra procjena i da li je to dobar momenat za uvođenje korisnika. Međutim, praksa je pokazala da ovaj pristup korisniku daje priliku da lično upozna profesionalce koji će riješavati situaciju, kao i da saopšti kako on vidi svoju trenutnu situaciju i najbolje rješenje problema. Pisustvom na konferenciji slučaja, korisnik se osnažuje time što preuzima moć i kontrolu nad sopstvenim životom aktivnim učešćem u planiranju zaštite, čime se poštuje njegova samostalnost i pravo da donosi odluke značajne za vlastiti život.

U većini slučajeva učesnici konferencije naknadno dobiju zapisnik sa potpisom potvrđuju da su saglasni sa zaključcima. Međutim, bilo je i situacija da zapisnik nije proslijeđen učesnicima.

Većina stručnih radnika smatra da na svakoj konferenciji slučaja je neophodno da se vodi detaljan zapisnik koji treba da sadrži informacije kao što su: ko je prisutan, ko se nije odazvao pozivu i iz kojeg razloga, koje stavove i mišljenje su učesnici zastupali, a u okviru preporuka treba navesti ko treba da preduzme određene aktivnosti i u kom vremenskom periodu. Njihov stav je da zapisnik treba da bude detaljan kako bi se spriječilo da se određena mišljenja izvuku iz kontektsa. Voditelj slučaja vodi konferenciju slučaja dok drugi stručni radnik iz istog centra vodi zapisnik. Međutim, dešavalo se i da voditelj slučaja ujedno vodi i konferenciju i vodi zapisnik što je poprilično zahtjevno i predstavlja veliku odgovornost za samog voditelja.

Ono što je zaključeno na konferenciji je prepušteno voditelju slučaja i centru za socijalni rad da isprati. Rijetko kada se desi da se održi još jedna propratna konferencija za isti slučaj. Stručni radnici iz centra se trude da kroz pozive i dopise isprate da li su druge institucije izvršile aktivnosti koje su dogovorene na konferenciji.

* PREDNOSTI KONFERENCIJE SLUČAJA

Stručni radnici prepoznaju važnost održavanja konferencije slučaja navodeći da su doprinijele iznalaženju rješenja za mnoga pitanja. Ističu da konferencija slučaja doprinosi podjeli odgovornosti jer centar za socijalni rad/pružalac usluge podijeli problem sa svim relevantnim institucijama ili organima koji su važni za taj slučaj i podstaknu ih na zajedničko promišljanje o načinima rješavanja problema. Dio stručnih radnika navodi da su konferencije slučaja dale odgovor na mnoga pitanja koja su ih opterećivala duži period i dovele do određenih rješenja. Takođe, ističu da one nekada ne dovedu do rješenja problema, da on nastavi dalje da se usložnjava i da se i dalje traži rješenje, ali navode da je i u tim situacijama konferencija imala efekta, jer je došlo do razmjene mišljenja i iskustava sa ključnim akterima.

* IZAZOVI

Problem je kada se ne odazovu i ne prisustvuju konferenciji slučaja oni akteri čije prisustvo je neophodno za dati predmet. U tom slučaju konferencija slučaja nema svrhu. Npr. predstavnici suda se nisu pojavili na konferenciji a oni su bili od ključnog značaja i taj slučaj i dalje traje, nije riješen. Pojedini stručni radnici ne znaju na koji način da motivišu aktere osim slanjem dopisa/zahtjeva za učešće na datoj konferenciji i korišćenjem ličnih poznanstava. Ne postoje sankcione mjere za one koji se ne pojave na konferenciju niti od strane centra niti od strane njihovih pretpostavljenih (najčešće iz suda, tužilaštva). Samo se u zapisniku konstatuje da određeni akteri nisu prisustvovali.

Većina stručnih radnika prepoznaje da se vrlo često usljed nedostatka usluga socijalne i dječje zaštite korisnici smještaju u ustanovu koja nije za njih adekvatna (naročito ističu nedostatak usluga za korisnike koji imaju psihijatrijsku dijagnozu). Kao problem prepoznaju i popunjenost kapaciteta ustanova što takođe otežava mogućnost pronalska adekvatnog smještaja za korisnika.

Dio stručnih radnika kod pružaoca usluga ističe da su nekada nerealna očekivanja od predstavnika centara i drugih aktera na konferenciji slučaja jer se na njih vrši pritisak da prime na smještaj korisnika koji ne ispunjava kriterijume za boravak u njihovoj ustanovi. U takvim situacijama učesnici konferencije brane svoje pozicije i stavove što umanjuje efikasnost konferencije slučaja i ne dovodi do prihvatljivog rješenja za sve aktere odnosno samog korisnika.

Takođe, navode potrebu da se u zaključcima jasno definiše koji akteri su nosioci određenih aktivnosti, u kojem vremenskom periodu, kao i na koji način će se pratiti dogovorene mjere, jer se često dešava da iste ostanu nerealizovane.

* PREDLOZI
* U situacijama kada ne dođu ključni akteri na konferenciju slučaja da im se proslijedi zapisnik sa potpisanim učesnicima sa održane konferencije i da se traži ponovo nova konferencija slučaja na koju će oni prisustvovati i dogovoriti o daljim koracima;
* Da se na kraju zapisnika napravi akcioni plan sa podacima ko je odgovoran za koju aktivnost i u kojem vremenskom periodu, a koji bi svi potpisali i obavezali se da izvrše;
* Promovisati konferenciju slučaja kako u sistemu socijalne i dječje zaštite, tako i u drugim sistemima tj. upoznati aktere sa samim značenjem konferencije slučaja i njenim ciljem. Predlog je da se od strane centara za socijalni rad, na lokalnom nivou, promoviše konferencija slučaja predstavnicima pravosudnih organa, zdravstva, prosvjete itd., kako bi se predstavnici drugih institucija u većoj mjeri odazivali na pozive i preuzimali konkretne zadatke;
* Potpisati memorandum/sporazum sa ključnim institucijama kako bi ih obavezali na neki način da se odazovu i prisustvuju konferencijama;
* Podizanje kvaliteta same konferencije na način da se definišu faze (priprema za konferenciju, realizacija, praćenje definisanih aktivnosti), postupci i odgovornosti aktera;
* Raditi na promociji dobre saradnje, odnosno promovisati benefite dobre saradnje, a ne prebacivati odgovornost u smisli „oni drugi ne rade ništa“.
* Zaključak negdje jeste da je konferencija slučaja centrima jako važna i onda bi trebalo preduzeti mjere da ona dobije zakonsku jačinu i snagu i za sve druge aktere. Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti jasnije definisati na koji način se organizuje konferencija i ko sve treba da bude prisutan. Jednostavno da konferencija slučaja bude obavezujuća i za druge institucije.

## DUBINSKI INTERVJU

Dubinski intervju je realizovan sa predstavnicom Ministarstva rada i socijalnog staranja.

Predstavnici ministarstva shodno Zakonu o socijalnoj i dječjoj zaštiti zaduženi su za vršenje stručnog nadzora u sistemu socijalne i dječje zaštite, te u prethodnom periodu usljed nedostatka stručnih radnika nisu učestvovali i na konferencijama slučaja. Ukoliko bi isti stručni radnici vršili nadzor i učestvovali na konferencijama slučaja bili bi u direktnom konfliktu uloga.

Ministarstvo prepoznaje važnost konferencije slučaja. Predstavnica ističe da ovaj metod rada doprinosi prevazilaženju teškoća i problema sa kojima se suočavaju stručni randici, okuplja na jednom mjestu profesionalce koji su uključeni u slučaj i neposredno rade sa korisnicima. Takođe, smatra da je prednost ovog modela rada što i sami korisnici mogu biti uključeni na konferenciju zavisno od procjene stručnog tima. Konstatuje da konferencija slučaja predstavlja funkcionalni model koji bi trebalo dalje unapređivati i promovisati.

Kao jedan od izazova ističe češći izostanak aktera iz drugih sistema na konferencije slučaja. Takođe, navodi da predstavnici drugih institucija van sistema socijalne i dječje zaštite su skloni da isključivo odgovornost prebace na centre za socijalni rad (npr. u slučajevima brige o djeci, žrtvama nasilja itd.). Iz dosadašnje prakse predstavnica ministarstva zaključuje da se konferencija slučaja ne primjenjuje u jednakoj mjeri od strane svih centara za socijalni rad, te predlaže da konferenciju slučaja treba više promovisati kao efikasnu tehniku rada na nivou svih centara.

Predstavnica ministarstva smatra da se metod konferencije slučaja može unaprijediti na način da se jasno definišu pravila/procedure za organizovanje i realizaciju ove metode rada. Dalje, predlaže da se precizira izrada plana zaštite i evaluacija realizovanih aktivnosti. Takođe, konstatuje da bi bilo važno da konferencija slučaja kao metod rada bude definisana u okviru Pravilnika o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centara za socijalni rad, kako bi se podstakli svi akteri da daju doprinos i aktivno učestvuju na konferenciji.

# ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Konferencija slučaja predstavlja prošireni timski sastanak sa predstavnicima onih institucija koje mogu da doprinesu rješavanju problema. Konferencija slučaja se primenjuje za najteže i najkompleksnije slučajeve za čije rješavanje je potrebna koordinirana akcija relevantnih institucija (prosvjeta, zdravstvo, pravosuđe itd.) i nevladinih organizacija sa ciljem obezbjeđenja adekvatne zaštite za korisnika.

Cilj pozivanja profesionalaca iz drugih institucija je prikupljanje svih relevantnih informacija o slučaju, zajednička procjena situacije/rizika i planiranje sveobuhvatnih mjera zaštite, odnosno izrada plana zaštite za korisnika.

Profesionalci se najčešće pozivaju pismenim putem, ali se mogu pozvati i telefonskim putem. Rezultat dobro pripremljene konferencije jeste koordinirana akcija relevantnih institucija (prosvjeta, zdravstvo, pravosuđe itd.) i nevladinih organizacija, koja ima za cilj rješavanje slučaja radi zaštite korisnika.

Na konferenciju se pozivaju svi akteri koji su direktno bili uključeni u rad, ali i svi ostali za koje se procijeni da mogu dati doprinos, iako do tog momenta ni na koji način nisu bili upoznati sa slučajem. Prepoznata je potreba da se pozvani akteri upoznaju sa određenim informacijama kako bi, makar okvirno, znali šta se od njih očekuje, da bi se adekvatno pripremili za učešće, ali tu se postavlja pitanje koje informacije podjeliti sa njima prije same realizacije konferencije slučaja, a da se ne naruši pravo korisnika na povjerljivost.

Takođe, u toku pripreme donosi se odluka da li na sastanak pozvati korisnika, ili osobe od značaja za tog korisnika. Stručni radnici imaju dileme po ovom pitanju pa je praksa da takve odluke donosi stručni tim, u svakom konkretnom slučaju.

S obzirom da sam postupak nema jasno definisane strandarde, razlikuju se i prakse koje se odnose na postupak vođenja zapisnika konferencije slučaja. Na pojedinim konferencijama slučaja vode se detaljni zapisnici, koji uključuju citiranje pitanja, mišljenja i predloga učesnika, nakon čega se prosleđuju svim učesnicima na uvid i potpisivanje. Sa druge strane, na pojedinim sastancima stručni radnik koji je zadužen za slučaj, vodi neku vrstu ličnog zapisnika, odnosno bilježi sve ono što smatra da bi mu moglo biti od značaja u daljem postupku zaštite korisnika. Navedene razlike impliciraju i različito razumijevanje suštine konferencije slučaja. Oni akteri koji vode detaljne zapisnike smatraju da učesnici treba da preuzmu određene konkretne aktivnosti i da se na taj način podijeli odgovornost, dok druga situacija podrazumjeva da je isključiva nadležnost i odgovornost i dalje na onoj instituciji koja je sazvala konferenciju, dok je uloga ostalih da daju svoja stručna mišljenja i predloge, bez preuzimanja konkretnih aktivnosti na sebe.

Dosadašnja praksa pokazuje da zapisnik ne sadrži plan zaštite sa jasno definisanim aktivnostima, nosiocima aktivnosti i vremenksim rokom za realizaciju dogovorenih aktivnost. Takođe, nedostaje evaluacija efekata preduzetih mjera i sagledavanja novih potreba za zaštitom korisnika koja bi mogla dovesti do revizione konferencije ukoliko postoji potreba za tim.

Dosadašnja iskustva u realizaciji konferencija slučaja su pokazala da se često ne odazovu svi pozvani akteri čime je umanjena efektivnost i efikasnost konferencije. Jedan od razloga jeste što konferencija slučaja nije propisana zakonskim rješenjima te samim tim nije obavezujuća za pozvane aktere. Drugi razlog za neodazivanje može biti što se često radi hitnosti rješavanja slučaja poziv za učešće na konferenciji dostavlja u kratkom vremenskom roku (jedan do dva dana prije samog održavanja konferencije slučaja).

Izazov predstavlja i nedostatak usluga socijalne i dječje zaštite usljed čega se korisnici smještaju u ustanovu koja nije za njih adekvatna. Takođe, ono što otežava mogućnost pronalaska adekvatnog smještaja za korisnika jeste i popunjenost kapaciteta postojećih ustanova.

Stručni radnici prepoznaju važnost održavanja konferencije slučaja navodeći da su doprinijele iznalaženju rješenja za mnoga pitanja. Sa druge strane, prepoznaju važnost razmjene mišljenja, dilema i iskustava sa ključnim akterima tokom konferencije i u situacijama u kojima ne dođe do rješenja za dati slučaj.

* ***Opšte preporuke:***
* Promovisati konferenciju slučaja kako u sistemu socijalne i dječje zaštite, tako i u drugim sistemima tj. upoznati aktere (predstavnike pravosudnih organa, zdravstva, prosvjete, nvo sektora itd.) sa samim značenjem konferencije slučaja i njenim ciljem;
* Potpisati memorandum/sporazum o saradnji sa ključnim institucijama koji bi ih obavezali da prisustvuju konferencijama i daju doprinos kroz preuzimanje aktivnosti iz svoje nadležnosti;
* Organizovati jednom godišnje sastanak svih direktora/rukovodioca institucija koji su uzeli učešće u konferencijama slučaja sa ciljem prezentovanja efikasnosti realizovanja konferencija;
* Razmotriti mogućnost da konferencija slučaja dobije zakonsku jačinu i snagu za sve aktere npr. kroz definisanje konferencije Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti ili podzakonskim aktom kao što je Pravilnik o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centara za socijalni rad.
* ***Specifične preporuke:***
* Centar za socijalni rad zauzima istinski centralno mjesto među institucijama koje se bave rješavanjem problema te samim tim bi centar trebao biti koordinator organizacije i realizacije konferencije slučaja;
* Pružaoci usluga mogu podnijeti zahtjev centru za socijalni rad za organizovanje konferencije slučaja;
* Poziv za konferenciju slučaja trebalo bi dostavljati isključivo pismenim putem (predlog obrazca poziva nalazi se u prilogu);
* Stručni tim bi trebao da izvrši procjenu da li korisnik treba da prisustvuje konferenciji slučaja i u kom trenutku ga treba uključiti;
* Korisnici u svakom slučaju treba da su informisani o toku konferencije, učesnicima, ciljevima i zadacima takvog rada stručnjaka;
* Konferenciju slučaja bi trebao da vodi voditelj slučaja koji je zadužen za korisnika, dok zapisnik sačinjava drugo stručno lice;
* Tokom konferencije slučaja vodi se zapisnik koji treba da sadrži podatke o prisutnim učesnicima, razlog organizovanja sastanka, kao i ishod, odnosno zaključke i donijete odluke. Predlog je da zapisnik na kraju sadrži i plan zaštite korisnika koji omogućava praćenje realizacije, kroz jasno postavljene zadatke, zadužene institucije /pojedince i predviđene rokove (obrazac u prilogu);
* Planirane mjere zaštite treba da budu: sveobuhvatne, specifične, prilagođene korisniku, realistične, odnosno moguće u datim uslovima i sprovedene u adekvatnim rokovima;
* Poželjno bi bilo da konferencija slučaja sadrži i rezervni plan koji sadrži pitanje: Koji koraci će biti preduzeti ukoliko neka od osoba ili strana odstupi od utvrđenih zadataka i ciljeva?
* Nakon isteka predviđenih rokova, neophodno je sprovesti evaluaciju efekata preduzetih mjera i sagledavanja novih potreba za zaštitom korisnika.
* Po potrebi može se organizovati Reviziona konferencija. Ona se održava ukoliko evaluacija pokaže da je potrebno planirati uključivanje novih institucija i NVO, ili istih, ali sada sa novim zadacima i aktivnostima.

# PRILOZI

## 6.1 Obrazac poziva za organizovanje konferencije slučaja

Podaci o podnosiocu zahtjeva \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Predmet: Zahtjev za učešćem predstavnika \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(naziv institucije) na:

a) konferenciji slučaja b) reviziona konferencija

Obrazloženje zahtjeva

|  |
| --- |
| Kratak prikaz slučaja sa opisom preduzetih usluga, mjera i aktivnosti bez navođenja ličnih podataka korisnika. |

Zaduženi stručni radnik/voditelj slučaja

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ime i prezime, telefon i mejl adresa)

Potpis i pečat odgovornog lica

## 6.2 Zapisnik

Zapisnik sadrži:

* Ko saziva konferenciju slučaja;
* Mjesto i vrijeme održavanja konferencije slučaja;
* Prisutni učesnici, učesnici koji su spriječeni da prisustvuju i učesnici koji se nisu odazvali;
* Dnevni red;
* Izlaganje i diskusija učesnika;
* Zaključci;
* Potpisi učesnika;
* Plan zaštite;
* Evaluacija plana.

Plan zaštite donijet na konferenciji:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mjera**  | **Nosilac** | **Rok** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Osnovnu grupu za sprovođenje plana zaštitu čine:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Evaluaciju efekata inicijalne konferencije slučaja sprovode voditelj slučaja u koordinaciji sa rukovodiocem službe i supervizorom, po isteku roka definisanog planom zaštite, nakon čega donose odluku o potrebi za organizacijom revizione konferencije.

|  |
| --- |
| Donosi se kratak izvještaj o navedenoj evualiciji sa zaključkom.  |

# LITERATURA

1. Nedeljkov, J, Brusin Banuh, M. (2016.): Zbirka konferencija slučaja nasilja nad ženama u porodici i partnerskim odnosima.
2. Nedeljkov, J, Brusin Banuh, M.(2004.): Kako centar za socijalni rad može postati inicijator i koordinator konkretnih akcija lokalne zajednice u zaustavljanju nasilja u porodici, Od dobrih namera do dobre prakse.
3. Pravilnik o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centara za socijalni rad ("Službeni list Crne Gore", br. 058/13, 030/15, 017/16, 043/19).
4. Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti ("Službeni list Crne Gore", br. 027/13, 001/15, 042/15, 047/15, 056/16, 066/16, 001/17, 031/17, 042/17, 050/17, 059/21, 145/21, 003/23).
5. Žegarac, N. (2015.): Od problema do prilika u vođenju slučaja, Priručnik za praktičare.