

Indikatori kvalitetnog stručnog rada

Autori:

**Sanja Topalović
Bojana Miletić
Nataša Gospić**

Podgorica, jun 2021.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

SADRŽAJ

UVOD	6
METODOLOGIJA	7
PROFIL JU CENTRA „LJUBOVIĆ“	10
1. Profil	10
1.1 Profil zajednice	10
1.1.1 Koje su ključne geo-životne karakteristike?	10
1.1.2 Kakvi su struktura i karakteristike korisnika?	11
1.1.3 Koja je starosna struktura korisnika?	11
1.1.4 Koji su nivoi obrazovanja i pismenosti?	12
1.1.5 Koje su glavne religije ili drugi sistemi vjerovanja?	12
1.1.6 Kako se pružaju usluge socijalne zaštite?	12
1.1.7 Siže i komentari	13
1.2 Lokacija ustanove	14
1.2.1 Gdje se nalazi ustanova, gdje je njena lokacija, opis neposrednog okruženja?	14
1.2.2 Prevoz	14
1.2.3 Siže i komentari	14
1.3 Integracija u okruženje	15
1.3.1 Učešće u funkcionisanju zajednice	15
1.3.2 Usluge koje se pružaju Zajednici	16
1.3.3 Siže i komentari	16
1.4 Istorija	17
1.4.1 Faze razvoja/Značajne ključne tačke i inovacije	18
2. Misija i vizija	19
2.1 Misija organizacije	19
2.1.1 Izvještavanje u medijima. Strategija medija i javnog imidža?	20
2.1.2 Siže i komentari	20



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

2.2.Broj korisnika i opšti demografski podaci	20
2.2.1 Obrazovanje i kvalifikacije.....	24
2.2.2 Broj otpuštenih korisnika (takođe, upućenih u druge institucije ili organizacije)	26
2.2.3 Razlozi za otpust korisnika	26
2.3 Socijalne karakteristike korisnika.....	26
2.3.1 Posjetioci (rođaci, ostali).....	26
2.4 Kategorije korisnika.....	27
2.5. Komentari i siže o strukturi korisnika.....	27
3 Podaci o zaposlenima.....	28
3.1 Broj i struktura zaposlenih	28
3.1.1 Broj zaposlenih.....	28
3.1.2 Struktura radnih mesta, sistematizacija.....	28
3.1.3 Obrazovanje, discipline, dodatne kvalifikacije	30
3.1.4 Starosna dob, pol	30
3.1.5 Trajanje zaposlenja u organizaciji	30
3.2 Spoljni saradnici	31
3.2 1Honorarni saradnici sa skraćenim radnim vremenom.....	31
3.3 Edukacije	31
3.3.1 Kakvu vrstu obuka su pohađali zaposleni?	31
3.3.2 Kakva znanja i vještine nedostaju zaposlenima?	32
3.4 Komentari i siže o zaposlenima.....	32
4. Struktura organizacije	33
4.1 Model organizacije	33
4.1.1 Organigram (skica)	33
4.1.2 Navesti organizacione jedinice ili službe i njihove odnose (hijerarhija, donošenje odluka, povezivanje)	34



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME

Service Contract No. CFCU/MNE/092

4.1.3 Komentar o organizaciji. Koje su prednosti i nedostaci postojeće strukture u pogledu kvaliteta razvoja organizacije?	34
4.2 Podjela i organizacija posla	35
4.2.1 Timski i multi (inter) disciplinarni rad	35
4.2.2 Radno vrijeme	35
4.2.3 Rizik i odgovornost.....	36
4.3 Komentari i rezime pitanja organizacije	36
4 Prostorno uređenje.....	37
5.1 Objekat.....	37
5.1.1 Skica objekta (tlocrt)	37
5.1.2 Kancelarije stručnog kadra.....	37
5.1.3 Intimni prostori korisnika (zvanični i neslužbeni)	38
5.1.4 Okolina objekta (parkovi, parking, bašta, cvjetne leje, voćnjak)	38
5.2 Komentari o prostornom uređenju.....	39
6 Aktivnosti i usluge	39
6.1 Komentar i rezime usluga	42
7 Finansije	43
8 Procedure.....	44
8.1 Prijem i otpuštanje.....	44
8.1.1 Prijem	44
8.1.2 Otpuštanje.....	45
8.1.3 Hospitalizacije – somatske, duševne bolnice	46
8.1.4 Upućivanje u drugu instituciju ili organizaciju	46
8.2 Procedure u organizaciji.....	46
8.3 Komentari o procedurama.....	49
9 Metode.....	49
9.1 Koje metode se koriste? Pojasniti na koji način se radi plan	49



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

9.2 Odnosi sa korisnicima	50
9.3 Načini rada u posebnim situacijama	50
9.3.1 Intervencija u konfliktima (između korisnika, korisnika i zaposlenih, korisnika i rodbine, između rođaka, između zaposlenih, korisnika i volontera, zaposlenih i volontera, rodbine i volontera).....	50
9.3.2 Obezbeđivanje sigurnosti.....	51
9.4 Uticaj korisnika na način pružanja usluge	51
9.4.1 Uticaj korisnika na način pružanja usluga (vrijeme, prostor, vrsta usluga i aktivnosti, izbor cimera i osoblja).....	51
9.5 Profesionalne ideologije	52
9.5.1 Ideologija rada	52
9.5.2 Ideologija korisnika (npr. predmeti popravke)	53
10 Siže i zaključci	53
10.1 Siže	53
10.1.2 Zaključci i predlozi za poboljšanje kvaliteta	54
PROCJENA KVALITETA STANDARDA.....	57
Zaposleni.....	62
Procedure	64
Metode	65
Izbor	65
Privatnost	66
Plan usluga	67
Konktakti	67
Prisila i ograničenje	68
Participacija	69
ZAKLJUČCI I PREPORUKE	70
LITERATURA	71



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

UVOD

U sistemu socijalne i dječje zaštite postoji duga tradicija planiranja, primjene i procjene usluga iz perspektive odozgo na dolje. Ali takođe postoji duga tradicija pokreta korisnika koji se bore da istaknu važnost razvoja usluga koje će odgovarati individualnim potrebama svake osobe, biti prilagođene njima i uključiti ih u planiranje usluga, implementaciju i procjenu (Oliver i Barnes 1998). Danas je sasvim jasno da se zajedno sa korisnicima moraju razvijati kvalitetnije usluge i procjenjivati sa stanovišta poboljšanja kvaliteta života korisnika.

Bolja definicija kvaliteta socijalnih usluga takođe odgovara na potrebu da usluge socijalne i dječje zaštite postanu složenije i raznovrsnije, kao i na potrebu zaštite onih korisnika koji su ranjiviji i da poboljšaju ishode socijalnih usluga za korisnike i ostale zainteresovane strane. Korisnici sve više traže veću kontrolu nad svojim životom i uslugama od kojih imaju koristi. Štaviše, kako je kvalitet usluga usko povezan sa vještinama i radnim uslovima zaposlenih u ovom sektoru, rasprava o kvalitetu socijalnih usluga može pomoći da se identifikuju vještine, zahtjevi za obukama i poboljšanju radnog okruženja. Konačno, prekogranično pružanje socijalnih usluga, trenutno vrlo ograničeno, ali za koje se očekuje da će rasti, posebno u oblasti dugotrajne nege, tražiće veći nivo uporedivosti i transparentnosti usluga, kao i nove oblike zaštite i za korisnike i za zaposlene (Voluntary European quality framework for social services 2010).

Iako je prepoznato, čak i na nivou politike EU, da bi kvalitet brige i zaštite trebalo da bude kontrolisan od strane korisnika, nacionalni standardi kvaliteta često se fokusiraju na tehničke i funkcionalne aspekte pružanja usluga, a ne na to kako usluge utiču na kvalitet života onih koji ih koriste. Često su ovi standardi pretjerano kruti i birokratski (Evropske smjernice 2012).

Standardi kvaliteta usluga socijalne zaštite i zaštite djece treba da se zasnivaju na konceptu kvaliteta života, u kome je korisnik u fokusu njege. Kvalitet života ne može se definisati na standardizovan način za sve, već ih definiše svaki pojedinac na osnovu njihove subjektivne percepcije o sebi. (Gerino et al. 2017). Flaker i dr. (2013) navode da su za mjerenje kvaliteta života i kvaliteta usluga lična očekivanja, ambicije i ciljevi svakog korisnika takođe od osnovnog značaja.

Ovaj pomak paradigmе u percepciji kvaliteta njege prepostavlja da je kvalitetna njega personalizovana, npr. prilagođena svakom pojedincu. Što je još važnije, to takođe znači da se mora mijenjati i kultura zbrinjavanja i da će pružaoци usluga prestati da prilagođavaju korisnike njihovim već pripremljenim nefleksibilnim programima njege, već će prilagoditi svoje usluge korisnicima (Mali i dr. 2018).

Razvijanje standarda i pokazatelja kvaliteta mora se posmatrati u ukupnom razvoju sistema usluga socijalne i dječje zaštite. Trebalо bi priznati promjenu paradigmе sa



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

kolektivizma u socijalnoj zaštiti na planiranje i pružanje njege usredsređene na korisnika. Takvi standardi moraju biti povezani sa pravima i kvalitetom života korisnika usluga. U određivanju standarda kvaliteta, preferirana opcija bi trebala biti upotreba ličnih ishoda koje određuju ljudi koji koriste usluge.

Efikasna procjena kvaliteta usluga mora da uključuje oba mehanizma za podjednako obezbjeđivanje i poboljšanje kvaliteta usluga i ishoda za ljude koji koriste uslugu. Korisnici usluga, njihove predstavničke organizacije i porodice takođe bi trebalo da budu uključeni u definisanje standarda kvaliteta i u njihovo praćenje (Evropske smernice 2012).

Vlada Crne Gore nedavno je prepoznala važnost pripreme standarda i pokazatelja kvaliteta koji će biti usmjereni na profesionalni rad i kvalitet života u sistemu socijalne i dječje zaštite i naručila je, zajedno sa Evropskom unijom, studiju koja će definisati pokazatelje kvaliteta i testirati predložene pokazatelje.

Proces izrade ovog izvještaja pored metodologije je podrazumijevao i kreiranje profila izabranog pružaoca usluge, razvijanje i testiranje indikatora kvaliteta pružanja usluge, kao i zaključke i preporuke. U cilju uspostavljanja i praćenja standarda i indikatora kvaliteta usluga socijalne i dječje zaštite sprovedeno je akcione istraživanje. Ova vrsta istraživanja omogućava učešće svih zainteresovanih strana i obezbjeđuje ne samo rezultate istraživanja, već i planiranje budućih akcija. Kao instrumenti za procjenu kvaliteta usluga socijalne zaštite kreirani su profil pružaoca usluge i lista indikatora za procjenu kvaliteta standarda. Oba instrumenta predstavljaju važne alate za procjenu i preporuke pružaocima usluga u pogledu unapređenja kvaliteta u pružanju usluga. Na kraju izvještaja dati su zaključci i preporuke do koi ih se došlo prilikom implementacije pomenutih instrumenata za praćenje kvaliteta pružanja usluga.

METODOLOGIJA

Metodologija za ovo istraživanje pažljivo je osmišljena kako bi se ispunio postavljeni cilj i odgovorilo na ključna istraživačka pitanja. Proces razvijanja indikatora kvaliteta pružanja usluga planirano je za realizaciju u 2020. godini. Zbog komplikacija nastalih uslijed pandemije korona virusom planirane aktivnosti se nisu realizovale u predviđenom roku a sprovođenje istraživanja je u nekoliko navrata prekinuto.

Istraživanje je koncipirano kao akcione istraživanje koje podrazumijeva utvrđivanje činjenica, ali i promjenu u okviru prakse. Istraživanje se odvijalo u realnoj situaciji pri čemu je omogućena participacija svih učesnika u svim fazama istraživanja, kako u procesu



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

otkrivanja funkcionalnosti praktičnog djelovanja, tako i u kreiranju preporuka za njenom mijenjanje.

Ovo istraživanje temelji se na tri glavne komponente: 1) razvijanju indikatora kvaliteta pružanja usluga, 2) istraživanje ispunjenosti definisanih standarda kvaliteta kroz terenski rad i 3) kreiranje preporuka za razvoj snaga i prevazilaženje teškoća u pogledu kvaliteta.

Glavni cilj istraživanja je razvoj standarda i indikatora kvaliteta usluga socijalne i dječje zaštite. U užem smislu, cilj istraživanja je mapiranje postojećih standarda u socijalnoj i dječjoj zaštiti i testiranje instrumenta za procjenu standarda kvaliteta. Istraživanje će takođe testirati kako predložena metodologija može podržati pružaoca usluga i poboljšati kvalitet njihovog rada.

U širem smislu, istraživanje se može koristiti u procesu poboljšanja kvaliteta postojećih usluga i razvoju novih kvalitetnih usluga na određenoj teritoriji. Istraživanje omogućava sagledavanje principa po kome usluge funkcionišu na mikro nivou kao, ali i kako ih doživljavaju i koja poboljšanja predlažu korisnici i profesionalci. Nadamo se da će istraživanje takođe podržati ukupan razvoj socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori na način koji podrazumijeva uključivanje korisnika u donošenje odluka i planiranje usluga.

Izvještaj je dao odgovore na ključna istraživačka pitanja: Koji su glavni indikatori kvaliteta koje je potrebno implementirati u praksi pružanja usluga? Koje su snage, potencijalni rizici i mogućnosti za uvođenje standarda kvaliteta stručnog rada u socijalnoj i dječjoj zaštiti? Na koji način je moguće uključiti indikatore kvaliteta u aktuelnu praksu stručnog rada?

Istraživanje je obuhvatalo: U prvoj fazi istraživanja analizirani su indikatori kvaliteta koji su definisani Dobrovoljnim Evropskim okvirom za kvalitet socijalnih usluga i pregledom nekoliko alata za procjenu kvaliteta (npr. SZO priručnik o pravima na kvalitet, Evropsko učenje u području unapređenja kvaliteta (E-qualin), Evropski kvalitet u pružanju socijalnih usluga (EQUASS)). Nakon revizije, uklonjeni su indikatori koji, zbog kulturoloških, zakonskih i drugih specifičnosti konteksta, nisu primjenjivi na našem području. U drugoj fazi, realizovano je terensko istraživanje i kreiran je profil pružaoca usluge koji je, između ostalog, poslužio kao izvor informacija za dalju reviziju izdvojenih indikatora kvaliteta. Na osnovu prikupljenih podataka kreiran je instrument koji, pored indikatora, sadrži smjernice i pitanja koja olakšavaju popunjavanje instrumenta. U poslednjoj fazi istraživanja kreirane su preporuke za implementaciju indikatora kvaliteta u praksi pružanja usluga socijalne i dječje zaštite. **Analiza dostupne dokumentacije** koja je podrazumijevala pregled ključnih nacionalnih zakona, podzakonskih akata, strategija, akcionalih planova, izvještaja relevantnih za oblast kojom se istraživanje bavi, pregled



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

monografije o istorijskom razvoju Centra, izvještaja o radu, programa rada, plana transformacije ustanove, internih i opštih procedura.

1. **Analiza podataka** - pregled interne dokumentacije koja sadrži pregled broja i strukturu zaposlenih, evidenciju o korisnicima u različitim vremenskim periodima. Uvidom u ove podatke omogućeno je izvođenje zaključaka o resursima i potrebama pružaoca usluge, te o promjenama koje su se tokom vremena desile.
2. **Opervacija ustanove** sprovedena je obilaskom svih prostorija Centra.
3. **Fokus grupa sa zaposlenima** - realizovane su tri fokus grupe sa zaposlenima i to jedna sa rukovodicima i dvije sa vaspitačima.
4. **Fokus grupa sa korisnicima** - u toku realizacije istraživanja sprovedena je i jedna fokus grupa sa korisnicima koji su zatečeni na smještaju.
5. **Intervju sa menadžerima** - pored fokus grupe sa direktoricom ustanove, sprovedeni su dodatni intervjuvi sa rukovodicima u okviru kojih su pojašnjeni postojeći i prikupljeni nedostajući podaci.
6. **Prateće konsultacije** sprovedene su u cilju potvrđivanja tačnosti, validnosti i pouzdanosti prikupljenih podataka organizovanih kroz konsultacije.

Na samom kraju procesa, izrađen je instrument za prikupljanje i procesuiranje podataka o indikatorima kvaliteta koji predstavlja mehanizam koji se u budućnosti može koristiti za procjenu i preporuke pružaocima usluga u pogledu unapređenja kvaliteta u pružanju usluga. Instrument je izrađen na osnovu Dobrovoljnog Evropskog okvira za kvalitet socijalnih usluga i pregleda nekoliko alata za procjenu kvaliteta (npr. SZO priručnik o pravima na kvalitet, Evropsko učenje u području unapređenja kvaliteta (E-qualin), Evropski kvalitet u pružanju socijalnih usluga (EQUASS)). Nakon revizije pripremljen je nacrt indikatora kvaliteta. Prilikom terenskog rada, spisak je testiran i pripremljen je uži izbor indikatora koji je predstavljen u prilogu broj 2.

Pored toga, kreiran je profil Centra „Ljubović“ koji, pored podataka o konkretnom pružaocu usluga, nudi i alat za kasnije korišćenje kao instrumenta za produbljenu analizu pružaoca usluga.

Potencijalni rizici za proces istraživanja odnosili su se na nepostojanje kontinuiteta u istraživačkom radu i nemogućnosti terenskog rada zajedno sa konsultantom. Ove komplikacije nastale su uslijed mjera u cilju suzbijanja pandemije covid-19, zbog čega je u nekoliko navrata istraživanje u potpunosti obustavljeno, a cijelokupna komunikacija sa konsultantom odvijala se putem online platformi.

Dodatni rizik za proces istraživanje predstavlja tačnost i pouzdanost podataka koji je takođe uzrokovan prethodno pomenutim prekidima u realizaciji istraživanja. Ova ograničenja su prevaziđena korigovanjem podataka kroz ponovne konsultacije sa ispitanicima.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

PROFIL JU CENTRA „LJUBOVIĆ“

1. Profil

Profil je dokument koji sadrži podatke o konkretnom pružaocu usluga, ali ujedno predstavlja i instrument za produbljenu analizu pružaoca usluge na osnovu kojeg se procjenjuje kvalitet usluge.

Profil JU Centra „Ljubović“ je prvo ispunjen na osnovu izvještaja i ostalih dokumenata dostupnih na sajtu pružaoca. Nakon toga, tim iz Zavoda je išao na teren kod samog pružaoca usluge gdje su obavili razgovore sa rukovodiocima, zaposlenima i korisnicima. Ti razgovori su bili organizovani u vidu intervjuja, fokus grupe, a istovremeno se obavljala i observacija. Na taj način je tim dopunio profil Centra podacima koji nedostaju. Kada je urađen prvi nacrt profila, dostavljen je Centru na komentare.

Profil sadrži podatke koji se odnose na samog pružaoca usluge (lokacija, integracija u okruženje, istorija, misija i vizija), na korisnike (broj korisnika, demografski podaci, obrazovanje i kvalifikacije), na zaposlene (broj i struktura, obrazovanje, edukacije), strukturu organizacije (model organizacije, podjela i organizacija posla), prostorno uređenje, aktivnosti i usluge, procedure i metode. Na kraju dokumenta urađena je SWAT analiza sa preporukama za unapređenje kvaliteta rada i usluge.

Nakon što je dokument izrađen trebao bi da se održi sastanak između tima iz Zavoda i vodećeg tima pružaoca usluge na kojem će se predstaviti i diskutovati predlozi za unaprijeđenje kvaliteta rada i njege.

1.1 Profil zajednice

1.1.1 Koje su ključne geo-životne karakteristike?

Svojim geografskim položajem Crna Gora pripada srednjem Mediteranu, odnosno Južnoj Evropi i njena površina iznosi 13.812 km². Crna Gora leži u jugozapadnom dijelu Balkanskog poluostrva i izlazi na Jadransko more, pa je ona balkanska i jadransko-mediteranska zemlja. Glavni grad je Podgorica, a prijestonica Cetinje. Crna Gora se graniči na istoku i sjeveroistoku sa Srbijom, na zapadu i sjeverozapadu s Hrvatskom i Bosnom i Hercegovinom, na istoku sa Kosovom i na jugoistoku s Albanijom.

Crna Gora se uobičajeno dijeli na tri regije, primorsku, centralnu/središnju i sjevernu, koje se značajno razlikuju po svojim geografskim, demografskim, ekonomskim i



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

drugim karakteristikama, te sveukupnim resursima od značaja za nesmetano zadovoljavanje potreba stanovništva.

Crna Gora je administrativno podijeljena na dvadeset četiri opštine i jednu gradsku opštinu – Golubovci, koja je u sastavu Glavnog grada Podgorice. Glavni i najveći grad je Podgorica, koji se nalazi u centralnom regionu. Površina glavnog grada iznosi 108 km². Po popisu stanovništva iz 2011. godine, u Glavnom gradu Podgorici zajedno sa gradskom opštinom Golubovci i opštinom Tuzi živi 187.937 stanovnika, što predstavlja 30% ukupnog crnogorskog stanovništva, od čega je u opštini Golubovci naseljeno 16.231 stanovnika, a u opštini Tuzi 12.096 stanovnika.

1.1.2 Kakvi su struktura i karakteristike korisnika?

U Crnoj Gori živi 620.029 stanovnika (51% žena i 49% muškaraca). Glavne etničke grupe u Crnoj Gori su: Crnogorci, Srbi, Bošnjaci, Muslimani i Hrvati.

Nacionalnost/etnička pripadnost	Crna Gora	Podgorica
Crnogorci	44,98 %	57.35
Srbi	28,73 %	23.26
Bošnjaci	8,65 %	1.98%
Albanci	4,91 %	5.13%
Muslimani	3,31 %	2.22%
Romi	1,01 %	2.14%
Hrvati	0,97 %	0.36%
Ostali	7,44%	7,56%

Službeni jezik je crnogorski, a osim njega u upotrebi su i srpski, bosanski, alabnski i hrvatski.

1.1.3 Koja je starosna struktura korisnika?

Prosječna starost stanovništva Crne Gore je 37 godina, žene u prosjeku imaju 38, a muškarci 36 godina. Stanovništvo od 0 do 14 godina starosti čini 19,2% od ukupnog stanovništva, stanovništvo od 15-64 godine čini 68%, dok stanovništva sa 65 i više godina ima 12,8%.

U Podgorici živi 185 937 stanovnika (od čega 51.27% žena, a 48.73% muškaraca). Prosječna starost stanovništa je 35.7. U Podgorici 37 835 (20.4%) stanovnika su uzrasta od 0 do 14 godina, 118 489 (69%) su uzrasta između 15 i 64 godine i 19 847 (10.6%) stanovnika su stariji od 65 godina.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

1.1.4 Koji su nivoi obrazovanja i pismenosti?

U Crnoj Gori 2% stanovništa nije završilo školu, dok je 28 % završilo osnovnu i nepotpunu osnovnu školu. Od ukupnog broja stanovnika njih 52% ima završenu srednju školu. 17% stanovnika Crne Gore ima višu ili visoku školsku spremu. Podgorica je jedan od gradova koji imaju veći udio visokoobrazovanih lica nego što je prosjek na nivou države.

1.1.5 Koje su glavne religije ili drugi sistemi vjerovanja?

Stanovništvo Crne Gore prema vjeroispovijesti čini 72,00% pravoslavaca, 15,97% pripadnika islamske vjeroispovijesti, 3,43% katolika, 3,14% pripadnika muslimanske vjeroispovijesti i ostali (agnostics, adventisti, protestanti i dr). Deklarisanih ateista je 1,14%.

1.1.6 Kako se pružaju usluge socijalne zaštite?

Usluge socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori definisane su Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti. Kad govorimo o uslugama, govorimo ustvari o ustanovama koje mogu biti javne ili privatne. Takođe, ovaj zakon daje još neke mogućnosti za angažovanje drugih pružalaca usluga.

Član 72 kaže da se usluge podrške za život u zajednici, savjetodavno-terapijske usluge i smještaj u ustanovu, sklonište ili prihvatalište, ako za njima postoji potreba, a mogu se efikasnije obezbijediti od strane drugih pružalaca usluga, mogu obezbijediti kroz postupak javne nabavke, javnim pozivom ili javno-privatnim partnerstvom. Član 119 dalje navodi da „djelatnost u oblasti socijalne i dječje zaštite odnosno pojedine usluge može, u skladu s ovim zakonom, pružati i organizacija, preduzetnik, privredno društvo i fizičko lice, u skladu sa zakonom“. Usluge neodložne intervencije su isključivo u nadležnosti centara za socijalni rad.

Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti razlikuje četiri vrste usluga, a to su:

1. Usluge podrške za život u zajednici (dnevni boravak, pomoć u kući, stanovanje uz podršku, svratište, personalna asistencija, tumačenje i prevođenje na znakovni jezik),
2. Savjetodavno – terapijske i socijalno – edukativne usluge (savjetovanje, terapija i SOS telefon),
3. Usluge smještaja (porodični smještaj – hraniteljstvo, porodični smještaj, smještaj u ustanovu i smještaj u prihvatalište),



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

4. Neodložne intervencije (pružaju se radi osiguranja bezbjednosti u situacijama koje ugrožavaju život, zdravlje i razvoj korisnika i obezbjeđuju se 24 sata dnevno).

Proces licenciranja pružaoca usluga je započeo u martu 2018. godine. Do sada je licencirano 44 pružaoca usluga koji pružaju 56 uslugu socijalne i dječje zaštite.

Šematski prikaz po opštinama



1.1.7 Siže i komentari

Svojim geografskim položajem Crna Gora pripada srednjem Mediteranu, odnosno Južnoj Evropi i njena površina iznosi 13.812 km². Glavni grad je Podgorica, a prijestonica Cetinje. Crna Gora je administrativno podijeljena na dvadeset četiri opštine i jednu gradsku opštinu – Golubovci, koja je u sastavu Glavnog grada Podgorice. U Crnoj Gori živi 620.029 stanovnika (51% žena i 49% muškaraca), a u Podgorici 187.937 stanovnika. Glavne etničke grupe u Crnoj Gori su: Crnogorci, Srbi, Bošnjaci, Muslimani i Hrvati. Prosječna starost stanovništva Crne Gore je 37 godina, žene u prosjeku imaju 38, a muškarci 36 godina. Od ukupnog broja stanovnika njih 52% ima završenu srednju školu. Usluge socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori definisane su Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti koji razlikuje četiri vrste usluga: usluge podrške za život u zajednici, savjetodavno-terapijske usluge i socijalno-edukativne usluge, smještaj i neodložne intervencije. Proces



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

licenciranja pružaoca usluga je započeo u martu 2018. godine. Do sada je licencirano 44 pružaoca usluga koji pružaju 56 uslugu socijalne i dječje zaštite.

1.2 Lokacija ustanove

1.2.1 Gdje se nalazi ustanova, gdje je njena lokacija, opis neposrednog okruženja?

JU Centar „Ljubović“ se nalazi u Podgorici, u dijelu grada koji se može doživjeti kao donekle izolovan, pri čemu udaljenost od užeg centra grada i sjedišta relevantnih institucija i organizacija (MFSS, CSR, policija, škole, domovi zdravlja, klinički centar, tržni centri) nije velika.

Cijeli kompleks je ograđen zidom i ogradom a ulazna kapija je pod nadzorom i povremeno zatvorena. Krug Centra Ljubović uključuje više manjih objekata sa različitim namjenama. Unutar kompleksa se nalaze uređene zelene površine, veliko dvorište sa sportskim terenom.

U neposrednoj blizini ustanove nalaze se novoizgrađeni stambeni kompleksi, šetalište na obližnjem brdu Ljubović.

1.2.2 Prevoz

Ustanova raspolaže sa četiri službena vozila. Ukoliko se do ustanove dolazi gradskim prevozom, od najbližeg autobuskog stajališta mora se pještačiti oko 1 km do ustanove.

1.2.3 Siže i komentari

JU Centar „Ljubović“ je dio užeg jezgra grada i nalazi se blizu relevantnih institucija. Iako je ustanova relativno blizu centra grada i u njenoj neposrednoj blizini se nalaze stambeni objekti, ona je na neki način i izolovana od ostatka grada. Kompleks se sastoji od nekoliko zgrada i ograđen je kapijom. I dalje postoji stigma i predrasude prema ovoj ustanovi i korisnicima koji su smješteni u njoj. Prostor se u budućnosti, putem prodaje ili zamjene, može iskoristiti za druge namjene kao što je razvoj nekih drugih usluga, izgradnja stambenih objekata itd.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

1.3 Integracija u okruženje

1.3.1 Učešće u funkcionisanju zajednice

Centar „Ljubović“ ima kontinuiranu i kvalitetnu saradnju sa Ministarstvom finansija i socijalnog staranja, nadležnim centrima za socijalni rad. Blisko sarađuje sa osnovnim i srednjim školama s obzirom da je većina korisnika uključena u obrazovni sistem. Korisnici pohađaju različite škole, tako da je ostvarena saradnja sa svim školama na teritoriji Podgorice. U zavisnosti od potreba konkretnog korisnika, zaposleni imaju redovan kontakt sa razrednim starješinama i to na dnevnom nivou. Po potrebi, vaspitači prate djecu u školu, u pojedinim slučajevima se dešava da borave u školi tokom cijelokupnog trajanja nastave. Povremeno, ukoliko to nalaže određena situacija, organizuju sastanke sa direktorima škola i sa psihološko - pedagoškom službom.

Takođe, postoji saradnja sa zdravstvenim ustanovama na primarnom i sekundarnom nivou. Angažovan je i konsultativni psihijatar iz Kliničkog centra Crne Gore, koji shodno ugovorenoj dinamici i potrebama korisnika posjećuje ustanovu i pruža dodatnu podršku. Poseban izazov za ustanovu predstavljaju djeca kojoj je potrebna i dodatna psihijatrijska podrška. Kako bi riješili taj problem sa Kliničkim centrom Crne Gore, MRSS, MO, MZ i MUP-om, potpisani je Protokol o postupanju sa posebnim psihijatrijskim stanjima za djecu preko 16 godina.

Centar sarađuje sa stručnom službom Višeg suda u skladu sa propisima, a saradnja sa sudovima podrazumijeva da svaka tri mjeseca obavještava sudije koji su izrekli mjeru upućivanja u ustanovu, o djeci i njihovom napredovanju tokom tretmana.

Ustanova je ostvarila dobru saradnju sa većim brojem NVO i organima lokalne samouprave. Saradnja je ostvarena sa NVO „Juventus“ kroz zajedničke projekte i obuke. Pored toga, sarađuju sa NVO „Centar za prava djeteta“, NVO „Pedagoški centar“ i NVO „Impuls. Takođe, Centar „Ljubović“ ima kontinuiranu saradnju sa kancelarijama UNICEF i UNDP u Crnoj Gori.

Kada je lokalna samouprava u pitanju, u kontaktu su sa Sekreterijatom za socijalno staranje i to kroz periodično organizovanje sastanaka.

Takođe, postoji široka lepeza sportskih, religijskih i društveno-kulturnih organizacija sa kojima ustanova ostvaruje kontinuiranu saradnju, kao što je saradnja sa Katoličkom crkvom koja im ustupa na korišćenje sportske terene, igraonicu, omogućava pohađanje kursa engleskog jezika itd.

Pored toga, korisnici dva puta godišnje imaju organizovan boravak u ustanovama za odmor i rekreaciju koje se nalaze na planini i na moru.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

1.3.2 Usluge koje se pružaju Zajednici

U sklopu ustanove nalazi se bravarska radionica u kojoj se sprovodi jedan dio radno-okupacione terapije, na način što korisnici, zainteresovani za ovaj vid angažovanja, učestvuju u izradi, promovisanju i plasiranju proizvoda. Takođe, organizuju se izlaganja različitih sadržaja koje su izradili korisnici (izložbe slika, skulptura, novogodišnjih suvenira itd.).

1.3.3 Siže i komentari

Centar „Ljubović“ ostvaruje kontinuiranu saradnju sa svim akterima u sistemu socijalne i dječije zaštite na nacionalnom nivou i velikim brojem aktera sa lokalnog nivoa, kao i NVO sektorom. Ovakva otvorenost za saradnju pruža mogućnost uvođenja inovativnih sadržaja što doprinosi boljem odgovoru na potrebe korisnika. Ono što može biti izazov jeste diskontinuitet podrške spoljnih saradnika čije anagažovanje je često uslovljeno dodatnim finansiranjima i projektnim sredstvima koja su vremenski ograničena. Integraciji u okruženje doprinosi činjenica da korisnici ustanove imaju mogućnost redovnog pohađanja škole, kako osnovne, tako i srednje, kao i organizovanje ljetovanja i zimovanja u odmaralištima u kojima borave i druga djeca. Određene prepreke javljaju se u situacijama kada korisnik prilikom dolaska u Centar „Ljubović“, već duži period nije u sistemu obrazovanja, jer dolazi do još veće socijalne izolacije maloljetnika smještenih u centru. Uprkos dosljednom i posvećenom investiranju zaposlenih da unaprijede motivaciju korisnika za uključivanje u sistem obrazovanja, izazove predstavlja nedovoljno mogućnosti i fleksibilnosti unutar obrazovnog sistema da odgovori na potrebe djece starijeg uzrasta, koja su iz različitih razloga, prethodno bila isključena ili veoma malo uključena u obrazovni proces. Dragocjeno bi bilo postojanje šire lepeze ponuda obrazovnih sadržaja, uključujući i elementarno opismenjavanje, u sklopu formalnih i neformalnih obrazovnih struktura. Sem ove prepreke poseban izazov je rad sa djecom kojoj je potrebna psihijatrijska podrška/ili trajnije liječenje u psihijatrijskim ustanovama. Mogućnosti za prevazilaženje ovih poteškoća pronalaze se u okvirima međuinstitucionalne saradnje na različitim nivoima i pronalažanju alternativnih odgovora i posebno kroz preuzimanje odgovornosti od strane sistema zdravstvene zaštite. Dodatna snaga je postojanje bravarske radionice u kojoj se realizuju radno-okupacione aktivnosti sa djecom. Veći stepen promocije i plasiranja proizvoda iz bravarske radionice bi mogao doprinijeti povećanju budžeta, stručnom osposobljavanju korisnika i njihovoj boljoj integraciji u zajednici.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

1.4 Istorija

Rješenjem Ministarstva zdravlja 1948. godine u Donjoj Lastvi kod Tivta, u Saveznoj Republici Crnoj Gori, koja je tada bila u sastavu SFRJ, otvoren je Dom za vaspitno zapuštenu djecu, a najveći broj djece smještene u ovu ustanovu u stvari su bila ratna siročad. Ovaj dom je radio do 1952. godine i sledećih 13 godina, sve do 1965. godine, nije bilo ni jedne ustanove za smještaj djece sa poremećajem u ponašanju.

Skupština SR Crne Gore na sjednici Socijalno zdravstvenog vijeća 20.09.1965. godine, donosi odluku o formiranju Prihvatilišta za vaspitno zapuštenu djecu i omladinu. U ovo Prihvatilište upućivana su djeца do 18 godina starosti, kako bi se izvršila procjena njihovog „tjelesnog i duševnog razvoja i stepena vaspitne zapuštenosti“ i otklonio „uzrok vaspitne zapuštenosti“. Na osnovu procjene neka djeca su dalje upućivana u druge, odgovarajuće ustanove, ili „specijalno odabrane porodice“. Štićenici su pohađali nastavu u najbližim gradskim školama, a osnovane su i radionice za stručno osposobljavanje štićenika starijih od 16 godina. Za vrijeme dok su bila na smještaju, ovo Prihvatilište imalo je zadatak da radi na saniranju porodičnih prilika kako bi se djetu omogućio povratak u biološku porodicu, odnosno „puna resocijalizacija“.

Uredbom Izvršnog vijeća, 1968. godine Prihvatilištu je proširena djelatnost pa se u sklopu ustanove počela sprovoditi i mjera „upućivanje maloljetnika u vaspitnu ustanovu“, u trajanju od 6 mjeseci do 3 godine. Povećanje broja djece sa problemima u ponašanju dovelo je do većih i složenijih problema u njihovom školovanju, zbog čega su sve škole u Podgorici otkazale prijem učenika smještenih u Prihvatilište. Iz tog razloga Sekreterijat za obrazovanje donosi odluku da se u sklopu Prihvatilišta formira osnovna škola.

S obzirom da su se poslovi usložnjavali, 1974. godine Prihvatilište se transformiše u „Zavod za vaspitanje maloljetnika“, a u sklopu zavoda otvara se osnovna škola „Mladost“ kao posebna organizaciona jedinica. Nastavni plan i program škole bio je identičan kao i za sve ostale redovne škole.

1988. godine, u sklopu Zavoda štićenicima je omogućeno, osim osnovnog obrazovanja, da stiču i znanja iz određenih zanimanja kao što su bravarski instruktor vožnje, krojač, striker, stolar ili automehaničar.

Skupština SR Crne Gore 15.05.1991. godine donosi odluku o organizovanju Zavoda kao javne ustanove pod nazivom JU Zavod za vaspitanje i obrazovanje djece i omladine. Djelatnost zavoda definisana je kao – zbrinjavanje, vaspitanje i obrazovanje, profesionalno osposobljavanje i obezbjeđivanje zdravstvene zaštite djece i omladine sa poremećajem u društvenom ponašanju, kao i preduzimanje odgovarajućih mjeri radi njihovog sprječavanja u daljem narušavanju opšteprijhvaćenih normi u ponašanju, vršenju prestupa i drugih kažnjivih radnji.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Od tada, do dašanjeg dana, djelatnost Zavoda se nije mnogo mijenjala, ali se metodologija rada prilagođavala novim, međunarodnim, savremenijim standardima. Mijenjao se naziv ustanove, kako bi se izbjegla stigmatizacija djece koja su bila smještena.

Na osnovu čl.111, a u vezi sa čl. 67 Zakona o socijalnoj i dječkoj zaštiti (Sl.RCG br.78/05) Vlada Republike Crne Gore na sjednici od 02.02.2006. godine, donijela je odluku o organizovanju JU za smještaj djece i mladih, pod nazivom JU Centar za djecu i mlade "Ljubović".

Zaključkom Vlade o transformaciji Centra za djecu i mlade "Ljubović" br. 03-5981 od 27.07.2007. godine, ukinuta je OŠ "Mladost" i djeca su upućena u odabrane redovne gradske škole.

Vlada Crne Gore je na sjednici od 24. aprila 2014. godine donijela „Odluku o izmjenama i dopunama odluke o organizovanju Javne ustanove za smještaj djece sa poremećajima u ponašanju“ („Službeni list RCG“, br.11/06 i „Službeni list CG“, br. 13/14) kojom se mijenja naziv i Javna ustanova posluje pod nazivom: JU Centar „Ljubović“.

Na sjednici od 08.03.2018. godine, Vlada Crne Gore je donijela „Odluku o izmjenama i dopunama odluke o organizovanju Javne ustanove za smještaj djece sa poremećajima u ponašanju“ (Službeni list CG“ br.23/18), tako da se postojeća Javna ustanova organizuje kao Javna ustanova za smještaj djece i mladih sa problemima u ponašanju i posluje pod nazivom JU Centar „Ljubović“.

Takodje, na sjednici Vlade Crne Gore, od 27.12.2018. godine, donijeta je „Odluka o izmjeni i dopuni odluke o organizovanju Javne ustanove za smještaj djece i mladih sa problemima u ponašanju“ (Službeni list CG“ br. 6/19) kojom se precizira djelatnost JU Centar „Ljubović“.

1.4.1 Faze razvoja/Značajne ključne tačke i inovacije

2008. godine Kancelarija UNICEF u Crnoj Gori je pokrenula reformu u kojoj su korisnici stavljeni u fokus. Između ostalog angažovan je konsultant koji je razvio metodološki širok okvir za rad sa korisnicima (sistematizovane formulare, individualne planove koje su tada po prvi put počeli da vode, dosijei korisnika) i na taj način je unaprijeđeno vođenje evidencije o korisnicima i sam rad sa njima.

2016. godine uveden je informacioni sistem SWIS koji je unaprijedio i olakšao komunikaciju kako među zaposlenima u Ljuboviću, tako i sa centrima za socijalni rad.

2020. godine uvođenje i implementacija sistema upravljanja kvaliteta u skladu sa standardima serije ISO 9001: 2015.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

2. Misija i vizija

JU Centar „Ljubović“ je ustanova socijalne i dječije zaštite u kojoj se realizuje vaspitna mjera upućivanja u ustanovu nezavodskog tipa u trajanju od 6 mjeseci do 2 godine. U okviru djelatnosti Centra izvršava se i mjera - pojačani nadzor organa starateljstva, uz dnevni boravak, u vaspitnoj ustanovi i mjera privremenog smještaja, do okončanja pripremnog postupka po odluci nadležnog suda. Pored ove vaspitne mjere u Centru se realizuje prijem i kratkotrajni smještaj djece zatečene u skitnji, u velikom riziku od izvršenja krivičnih djela, zatim djece zatečene u pokušaju ilegalnog prelaska državne granice, smještaj maloljetnih migranata i tražioca azila bez pravnje i dr.

2.1 Misija organizacije

Misija Centra "Ljubović" je da unaprijeđenjem nivoa kvaliteta neposrednog rada sa djecom, bude obezbijeden visoko individualizovan tretman, kojim će se zadovoljavati njihove razvojne potrebe, unaprijeđivati njihove snage i ljudski potencijali i promovisati njihova prava, te unaprijediti njihov porodični status i integrisanost u društvenu zajednicu.

Funkcije Centra se aktuelno odvijaju preko sledećih organizacionih jedinica:

1. Službe za prijem, dijagnostiku i dnevni boravak, u kojoj se vrši prijem i dijagnostika djece koja se smještaju u ustanovu, procjena, radi detaljne evaluacije djeteta i porodice, utvrđivanje etiologije i fenomenologije ponašanja maloljetnika, kao i vaspitni rad sa maloljetnim licima kojima je izrečena sudska mjera "pojačana briga i nadzor u dnevnom boravku u vaspitnoj ustanovi".
2. Službe za institucionalni tretman, u kojoj se vrši vaspitno-terapeutski rad u vaspitnim grupama, formiranim u skladu sa uzrastom, polom i potrebama korisnika, koji obuhvata korisnike smještaja, kojima je izrečena vaspitna mjera upućivanja u ustanovu nezavodskog tipa, u trajanju od šest mjeseci do dvije godine, kao i vaspitni rad sa djecom smještenom od strane nadležnih centara za socijalni rad.
3. Službe prihvatilišta, u kojoj se vrši kratkotrajni smještaj korisnika do prelaska na institucionalni tretman ili otpusta, a sa kojima se takođe obavlja vaspitno-terapeutski tretman, na osnovu izrađenih individualnih planova rada.
4. Službe za finansijsko-administrativne i tehničke poslove, koja je zadužena za praćenje i primjenu propisa iz oblasti radnih odnosa, finansija, vodjenje poslovnih knjiga, periodičnih obračuna i osiguranje bezbjednosti korisnika i objekata.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Važno je istaći da je tadašnje Ministarstvo rada i socijalnog staranja, na osnovu Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti, 25. septembra 2018. godine, JU Centru „Ljubović“ izdalo Licencu za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite za uslugu smještaja u ustanovu, broj 56-910/18-5. Licenca je izdata na period od 6 godina. Ministarstvo rada i socijalnog staranja je na osnovu Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti 26. novembra 2019. godine izdalo JU Centru „Ljubović“ licencu broj 56-852/19-3 za obavljanje djelatnosti dnevног boravka za djecu i mlade sa problemima u ponašanju.

2.1.1. Izvještavanje u medijima. Strategija medija i javnog imidža?

U cilju promocije rada ustanove, ali i kao vid preventivnog rada za širu populaciju, Centar ima svoju internet stranicu i profil na društvenim mrežama. Takođe, zaposleni su učestvovali u brojnim radio i tv emisijama, davali su intervjuve i komentare različitim štampanim i elektronskim medijima, na teme kojima se bavi ustanova.

Takođe, odštampano je više flajera i postera, namijenjenih kako djeci koja se smještaju u ustanovu, tako i opštoj populaciji, kojima se promoviše rad ustanove, kao i pojašnjavaju pravila kućnog reda i prava djece koja borave u njoj.

2.1.2 Siže i komentari

Ono što je evidentno jeste da se mijenja naziv ustanove i metodologija rada sa korisnicima a sve u cilju izbjegavanja stigmatizacije djece koja su smještena u ustanovu, podsticanja njihove veće uključenosti u zajednicu i unapređenja kvaliteta rada sa korisnicima. Rad ustanove je transparentan i dostupan javnosti u najvećoj mjeri kroz web stranicu i stranice na društvenim mrežama. S obzirom na veliko interesovanje javnosti za djelatnost ustanove bilo bi važno da zaposleni usavršavaju vještine u oblasti nastupa u medijima. Kako bi ustanova nastavila sa unapređenjem kvaliteta rada bilo bi značajno kreirati razvojni plan za unapređenje stručnog rada za određeni period.

Podaci o korisnicima

2.2.Broj korisnika i opšti demografski podaci

Tokom 2020. godine usluge JU Centra „Ljubović“ koristilo je ukupno 44 korisnika. Prema organizacionoj jedinici u kojoj su boravili, njih 22 je bilo na smještaju u prihvatilištu, 4 korisnika u Dnevnom boravku, a 18 korisnika su bila na institucionalnom tretmanu.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Prihvatalište

Tokom 2020. godine u prihvatalištu su boravila 22 korisnika: izvršioci krivičnih djela, zatečeni u skitnji, bez nadzora roditelja ili staratelja kao i jedan korisnik smješten Rješenjem Višeg suda (do okončanja pripremnog postupka). Od ukupnog broja, njih dvoje se javljaju kao recidivisti (u više navrata privođeni od strane policije zbog skitnje, prosaćenja, bjekstva od kuće i dr.). Napominjemo da ove godine nije evidentiran ni jedan smještaj maloljetnih migranata bez pratnje niti maloljetnih tražilaca azila.

Prikaz polne strukture korisnika

Pol	Broj	Procenat
Muški	15	68.2
Ženski	7	31.8

Prikaz korisnika u odnosu na starosnu dob

Uzrast	Broj	Procenat
10 godina	1	4.6
13 godina	3	13.6
14 godina	2	9.1
15 godina	7	31.8
16 godina	5	22.7
17 godina	2	9.1
18 godina	2	9.1

Najveći broj korisnika usluge smještaja u prihvatalištu je na uzrastu od 15 godina.

Tabelarni prikaz prema strukturi krivičnih djela

Krivično djelo nasilničko ponašanje	1
Krivično djelo nasilje u porodici	4
Krivično djelo krađe i teške krađe	2
Krivično djelo krađe u produženom trajanju	1
Krivično djelo razbojništvo	4
Krivično djelo teško ubistvo	1
Asocijalno ponašanje, kretanje bez nadzora roditelja/staratelja	9



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Institucionalni tretman

U istom periodu Centar je pružao usluge za 18 korisnika na institucionalnom tretmanu, od čega je bilo 14 korisnika i 4 korisnice. Njih 11 upućeno je od strane nadležnih sudova, a 7 od strane centara za socijalni rad.

Na Institucionalnom tretmanu je tokom godine bilo 5 novoprimaljenih korisnika, dok je za ostalih 13 korisnika nastavljena vaspitna mjera. Tokom 2020. god. donešena je odluka o prekidu mjere za 5 korisnika. Takođe, jednom korisniku je preinačena mjera, pa je umjesto vaspitne mjere upućivanja u ustanovu nezavodskog tipa, koja je realizovana u ovoj ustanovi, izrečena vaspitna mjera upućivanja u ustanovu zavodskog tipa.

Prikaz polne strukture korisnika

Pol	Broj	Procenat
Muški	14	77.8
Ženski	4	22.2

Prikaz korisnika u odnosu na starosnu dob

Uzrast	Broj	Procenat
13 godina	1	5.6
14 godina	1	5.6
16 godina	8	44.4
17 godina	6	33.3
18 godina	2	11.1

Najveći broj korisnika na institucionalnom tretmanu je na uzrastu od 16 godina.

Prikaz korisnika prema mjestu prebivališta

Struktura prema mjestu	Broj
Berane	5
Bar	1
Pljevlja	3
Podgorica	3



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Danilovgrad	1
Budva	1
Herceg Novi	1
Nikšić	2
Bijelo Polje	1

Tabelarni prikaz prema strukturi krivičnih djela

Razlog smještaja	Broj
Izvršioci krivničnih djela – kradje, krivično djelo teške krađe	3
Kr. djelo oduzimanje motornog vozila	1
Razbojnička krađa u sticaju sa kr. dj.laka tjelesna povreda	1
Krivično djelo razbojništva i razbojništvo u pokušaju	2
Krivično djelo nasilje u porodici i nasilničko ponašanje	1
Kr. dj. silovanje, obljuba sa djetetom, ucjena i dječja pornografija	3
Po osnovu Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti	7

Dnevni boravak

Prikaz polne strukture korisnika

Pol	Broj	Procenat
Muški	1	25.0
Ženski	3	75.0

Prikaz korisnika u odnosu na starosnu dob

Uzrast	Broj	Procenat
15 godina	3	75.0
16 godina	1	25.0



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Prikaz korisnika prema mjestu prebivališta

Struktura prema mjestu prebivališta	Broj
Berane	1
Podgorica	3

Tabelarni prikaz prema strukturi krivičnih djela:

Razlog smještaja	Broj
Kr. djelo nedozvoljene polne radnje i dječja pornograf.	1
Po osnovu Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti	3

2.2.1 Obrazovanje i kvalifikacije

Većina korisnika je uključena u obrazovni proces ili u radne aktivnosti organizovane u krugu ustanove, ili kod privatnih preduzetnika, sa kojima je ustanova ostvarila saradnju. Što se tiče obrazovanja, djeca imaju mogućnost da pohađaju redovne škole, ili da vanredno nastave obrazovanje. U oba slučaja imaju podršku i pomoć vaspitača u savladavnu školskog programa.

Aktivnosti koje se odnose na profesionalnu rehabilitaciju i radno osposobljavanje, najvećim dijelom se sprovodi u bravarskoj radionici, u okviru ustanove, pod stručnim nadzorom zaposlenih. Sa druge strane jedan broj korisnika ima angažman u privatnim firmama, koji se sprovodi u strogo nadziranim uslovima. Naročito dobru saradnju imaju sa auto-perionicom gdje su zaposlili više korisnika. Vlasnik je inače bivši policajac i profesionalno iskustvo je doprinijelo da razvije dobar odnos sa štićenicima koji kod njega rade. Ovdje djeca provode značajan broj sati u smislenim, korisnim i organizovanim aktivnostima, učeći se radnim navikama, stičući nova praktična znanja, te razvijajući osjećaj za obaveze i odgovornost. Svakodnevni odlazak na posao, njihovo ponašanje na radu, te isplata i racionalno trošenje nadoknade, koju dobijaju za svoj rad, takođe su strogo nadzirani od strane voditelja tretmana, ali i svih zaposlenih u vaspitnom radu u ustanovi. Korisnici dobijaju 30 % od zarade, dok se ostalih 70% ostavlja kao njihova uštedevina. Subotom vaspitač uzima platu korisnika od vlasnika i nakon što je evidentira preda je korisniku.

Ne postoji razrađen sistem „pronalaška zaposlenja“, već vaspitači sami, ličnim poznanstvima pronalaze zainteresovane poslodavce. U cilju prevazilaženja ovog problema



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

pokrenuta je saradnja sa Centrom za stručno obrazovanje CG, da kroz nove modularizovane obrazovne programe iz različitih sektora, omoguće osposobljavanje, zapošljavanje, ali i nastavak školovanja za korisnike koji su u nekoj fazi zastoja u obrazovanju i pripreme za zapošljavanje.

Upućivanje od strane suda

Određen broj korisnika, smještenih u Centar „Ljubović“, kako u prihvatište tako i na institucionalni tretman, upućeni su od strane sudova (osnovni sud, viši sud, sud za prekršaje), dok je jedna grupa korisnika upućena od strane centara za socijalni rad.

Distribucija djece na smještaju u periodu 2020 – 2021. godina prema polu, načinu upućivanja i prisustvu smetnji u razvoju		Broj djece na smještaju			
			Sa smetnjama u razvoju	Po odluci suda	Po odluci CSR
2020.	Ukupno	44	6	17	27
	Muško	31	4	16	18
	Žensko	13	2	1	9
Januar – April 2021.	Ukupno	24	4	13	11
	Muško	16	2	11	5
	Žensko	8	2	2	6

Godina prijema	Broj primljenih korisnika
2016	8
2017	11
2018	11
2019	15
2020	29



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

2.2.2 Broj otpuštenih korisnika (takođe, upućenih u druge institucije ili organizacije)

Godina prestanka mjere	Broj korisnika koji su prestali sa korišćenjem usluge
2016	5
2017	6
2018	4
2019	8
2020	12

2.2.3 Razlozi za otpust korisnika

Razlozi za otpust korisnika su prestanak trajanja vaspitne mjere, organ starateljstva je uradio sve što treba, procjena da su dostignuti postavljeni ciljevi, ili procjena da korisnik nije za njihovu ustanovu.

2.3 Socijalne karakteristike korisnika

95% korisnika dolazi iz disfunkcionalnih, siromašnih porodica. Među korisnicima ima i djece bez roditeljskog staranja, sa prethodnom istorijom institucionalnog smještaja u Dječjem domu „Mladost“ Bijela. Određen broj djece je iz jednoroditeljskih porodica. Većina porodica imaju širok spektar problema sa kojima se dugotrajno suočavaju.

2.3.1 Posjetioci (rođaci, ostali)

Posjete korisnicima u Centru su regulisane procedurom o posjetama i kroz individualni plan. Obično jednom nedeljno korisnici imaju posjete, ali ako roditelji pokažu zainteresovanost da to bude češće, a procijeni se da je to u interesu korisnika, onda posjete mogu biti i više od jednom nedeljno. Vaspitači prepoznaju važnost posjeta od strane članova porodice i podstiču ih. U prihvatu tokom posjete vaspitač mora biti prisutan, dok na institucionalnom tretmanu to nije uvjek potrebno ni poželjno. Putem telefona komuniciraju od dva do tri puta nedeljno. Korisnici na intstitucionalnom tretmanu imaju svoje mobilne telefone čije korišćenje je ograničeno i u tačno određeno vrijeme.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Dinamika odlazaka korisnika kući je regulisana individualnim planom i odvija se uz saglasnost Centra za socijalni rad. Obično korisnici odlaze jednom ili dva puta kući u periodu od 3 mjeseca. Od CSR dobijaju povratne informacije kako je protekla posjeta.

2.4 Kategorije korisnika

Korisnici se mogu razvrstati prema tome da li su evidentirani kao počinjenici prekršajnih djela ili krivičnih djela i upućeni nakon izricanja konkretnе mjere od strane sudova (vaspitna mjera upućivanja u ustanovu nezavodskog tipa), ili je riječ o korisnicima sa manifestovanim problemima u ponašanju i upućenima od strane centara za socijalni rad.

2.5. Komentari i siže o strukturi korisnika

JU Centar Ljubović ima tri organizacione jedinice. U toku 2020. godine 44 korisnika bilo je smješteno u ustanovu (22 djece je bilo smješteno u prihvatalište i 18 djece se nalazilo na institucionalnom tretmanu), dok su 4 korisnika koristila usluge dnevnog boravka. U prihvatalištu se smještaju djeca izvršioci krivičnih djela, kao i djeca koja su zatečena van mjesta prebivališta/boravišta bez nadzora roditelja ili staratelja. Tokom boravka u prihvatalištu djeca imaju priliku i dovoljno vremena da upoznaju i postepeno se prilagode svim važnim aspektima funkcionalisanja ustanove. Izazov leži upravo u njihovom prilagođavanju utvrđenim pravilima na koje oni ne mogu da utiču, kao, ritam dnevnih aktivnosti i sl., što od njih zahtjeva adaptaciju na nove životne okolnosti. Boravak u prihvatalištu i način na koji će prevazići ovu fazu uveliko utiče na čitav dalji tok tretmana.

Broj korisnika na institucionalnom smještaju nema veliku fluktuaciju iz razloga što ovaj vid zaštite traje do dvije godine, što znači da su djeca duži vremenski period u poznatom okruženju, sa poznatom djecom i vaspitačima. Ako je period adaptacije prošao na zadovoljavajući način, onda i sam tretman ima mnogo više šanse za dostizanje predviđenih ciljeva, što dovodi do prekida izvršenja mjere i povratka djeteta u porodicu.

Dnevni boravak je usluga koja je dobro osmišljena, jer djeci pruža mogućnost da žive u svojoj porodici, ali isto tako imaju mogućnost da više puta u toku nedelje borave u Centru Ljubović i uz podršku stručnih radnika prevazilaze potoškoće vezane za obrazovanje, porodično funkcionisanje i socijalnu integraciju. Problem je što je ova usluga lakše dostupna djeci sa teritorije opštine Podgorice, iako je Centar Ljubović zamišljen kao ustanova na nacionalnom nivou.

Neke usluge koje pruža Centar Ljubović nisu striktno vremenski određene, već djeca koriste ove usluge u zavisnosti od procjenjene potrebe. Iako mjera institucionalnog tretmana ne može trajati manje od 6 mjeseci, sama činjenica da je korisnik upućen od strane Suda po osnovu izrečene vaspitne mjere, govori o složenosti problematike sa kojom se dijete suočava te je period od 6 mjeseci minum za postizanje kratkoročnih ciljeva. Iako



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

su neka djeca počinila i teška krivična djela, oni imaju mogućnost da skrate svoj boravak u Centru što zavisi kako od njih, tako i od stepena angažovanja profesionalnog osoblja u prepoznavanju individualnih potreba svakog korisnika i iznalaženja adekvatnog odgovora. Većina korisnika je uključena u obrazovni proces ili u radne aktivnosti organizovane u krugu ustanove, ili kod privatnih preduzetnika, ukoliko je ustanova sa njima ostvarila saradnju. Ono što predstavlja izazov jeste što ne postoji razrađen sistem „pronalaska zaposlenja“ za korisnike, već vaspitači sami, ličnim poznanstvima pronalaze zainteresovane poslodavce. Dodatne teškoće prouzrokovane su postojanjem predrasuda prema djeci koja borave u ovoj ustanovi.

S obzirom da 95 % korisnika dolazi iz disfunkcionalnih porodica, jasno je da se u radu mora djelovati u dva pravca, jedan je rad sa korisnikom u Centru Ljubović, a drugi je rad sa porodicom porijekla koju organizuje i sprovodi voditelj slučaja nadležnog centra za socijalni rad. Izazov u radu mogu predstavljati prevelika očekivanja roditelja čija djeca se nalaze u ustanovi, u smislu da svu odgovornost u prevazilaženju poteškoća tokom boravka djeteta u ustanovi, ima isključivo Centar Ljubović, odnosno stručni radnici koji su tu zaposleni. Da bi se ovo ograničenje prevazišlo, neophodan je intenzivan rad sa roditeljima bilo u centru za socijalni rad, ili kod nekog drugog pružaoca usluga koji će svoj tretman usmjeriti na saniranje disfunkcionalnih porodičnih obrazaca. S obzirom da roditelji imaju pravo da posjećuju svoju djecu, a djeca nakon određenog vremena na inistucionalnom tretmanu imaju pravo odlaska u porodicu (tokom vikenda i za vrijeme raspusta) ti zajednički trenuci, jednim dijelom, mogu biti iskorišteni za testiranje postignuća rada sa djetetom i rada sa porodicom. Ova vrsta monitoringa može biti predmet daljeg razvoja tretmana.

3 Podaci o zaposlenima

3.1 Broj i struktura zaposlenih

3.1.1 Broj zaposlenih

U JU Centru „Ljubović“ ima 40 zaposlenih, od čega je 20 angažovano u neposrednom vaspitnom radu. Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove ima 19 izvršilaca.

3.1.2 Struktura radnih mjesta, sistematizacija

Zanimanje	Radno mjesto	Broj	Naziv službe
Diplomirani socijalni	Direktor	1	JU Centar „Ljubović“



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

radnik Spec soc. terapije i soc. rehabilitacije			
Diplomirani specijalni pedagog	Rukovodilac službe	1	Služba za prijem, dijagnostiku i dnevni boravak
Specijalista-socijalna politika i socijalni rad	Vaspitač	1	Služba za prijem, dijagnostiku i dnevni boravak
Specijalista- psiholog	Vaspitač	1	Služba za prijem, dijagnostiku i dnevni boravak
Diplomirani pravnik	Stručni radnik	1	Služba za prijem, dijagnostiku i dnevni boravak
Profesor	Stručni saradnik	1	Služba za prijem, dijagnostiku i dnevni boravak
Diplomirani specijalni pedagog	Rukovodilac službe	1	Služba za institucionalni tretman
Specijalista pedagog	Vaspitač	3	Služba za institucionalni tretman
Diplomirani defektolog	Vaspitač	1	Služba za institucionalni tretman
Specijalista-socijalna politika i socijalni rad	Vaspitač	2	Služba za institucionalni tretman
Profesor	Stručni saradnik	1	Služba za institucionalni tretman
Diplomirani pravnik	Stručni radnik	1	Služba za institucionalni tretman
SSS	Saradnik	1	Služba za institucionalni tretman
Diplomirani specijalni pedagog	Rukovodilac službe	1	Služba prihvatilišta
Specijalista-socijalna politika i socijalni rad	Vaspitač	2	Služba prihvatilišta
SSS	Saradnik	2	Služba prihvatilišta
Diplomirani pravnik	Pravnik i rukovodilac službe	1	Služba za finansijsko- administrativne i tehničke poslove
Diplomirani ekonomista	Računovođa	1	Služba za finansijsko- administrativne i tehničke poslove
Ekonomski tehničar	Blagajnik	1	Služba za finansijsko- administrativne i tehničke poslove
Ekonomski tehničar	Materijalni knjigovođa	1	Služba za finansijsko- administrativne i tehničke poslove
SSS	Tehnički sekretar	1	Služba za finansijsko- administrativne i tehničke poslove



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

SSS	Zaštitar lica i imovine	5	Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove
Instalater grijanja i klimatizacije-specijalista	Domar	1	Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove
Bravar-specijalista	Domar	1	Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove
SSS	Ekonom, vozač i kurir	1	Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove
KV radnik	Radnik u vešeraju	1	Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove
NK radnik	Radnik na održavanju čistoće	2	Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove
VKV kuvar	Kuvar	1	Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove
Tehničar kulinarstva	Kuvar	2	Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove

3.1.3 Obrazovanje, discipline, dodatne kvalifikacije

Stručni tim JU Centra „Ljubović“ čine svi zaposleni u vaspitnom radu. To su prije svega stručni radnici različitog profila: dipl. specijalni pedagozi, dipl. socijalni radnici, dipl. pedagozi, dipl. psiholozi, dipl.pravnik, zatim stručni saradnici (VSS) i saradnici (SSS).

3.1.4 Starosna dob, pol

Pol	Broj
Muškarci	18
Žene	22

Prosječna starost zaposlenih je 47 godina.

3.1.5 Trajanje zaposlenja u organizaciji

Prosječno trajanje zaposlenja je 13,5 godina. Najduže trajanje zaposlenja u Centru je 30 godina.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

3.2 Spoljni saradnici

3.2.1 Honorarni saradnici sa skraćenim radnim vremenom

Do skoro je bila angažovana psihijatrica po ugovoru o djelu, uz pismenu saglasnost KBCCG, gdje je redovno zaposlena, a po preporuci CPT-a, te uz saglasnost tadašnjeg Ministarstva rada i socijalnog staranja. Psihijatrica je bila zadužena za redovno praćenje korisnika, u skladu sa njihovim zdravstvenim potrebama, te individualnim planovima rada. Bila je u obavezi da redovno 2 puta u toku nedjelje ordinira u ustanovi, kao i u slučaju hitne i neodložne potrebe po pozivu.

Psihijatrica je razgovarala sa korisnicima, upoznavala ih sa svrhom i vrstom terapije. Uspostavila je dobar odnos sa njima. Terapija se nalazi zaključana u sefu, rukovodioci pune dozere a vaspitači prate da ih korisnici uzimaju i u posebnu evidenciju za terapiju upisuju da li je popio, ili ako nije iz kog razloga nije (odbio).

Međutim, angažman psihijatrice je prekinut uslijed nedostatka finansijskih sredstava.

3.3 Edukacije

3.3.1 Kakvu vrstu obuka su pohađali zaposleni?

JU Centar „Ljubović“ je fokusiran na obezbjeđivanje edukacija za zaposlene stručne radnike, stručne saradnike i saradnike. Obuke su kreirane da odgovaraju specifičnim potrebama ustanove. Takođe, zaposleni učestvuju i u svim oblicima edukacija, obuka, razmjena znanja i iskustava, koje su organizovane od strane državnih i drugih institucija, a koje su u skladu sa aktivnostima ustanove.

Svi stručni radnici ustanove su tokom 2018. godine dobili licence za obavljanje poslova u socijalnoj i dječkoj zaštiti.

S obzirom da shodno Pravilniku o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje i oduzimanje licence za rad stručnim radnicima u oblasti socijalne i dječje zaštite, stručni radnici su u obavezi da prikupe 100 bodova kako bi mogli obnoviti licencu, u odabiru obuka za stručne radnike više se vodi računa o tome da svi prođu dovoljan broj obuka kako bi skupili tražene bodove nego o tome da se procijene potrebe zaposlenih za razvojem vještina važnih za rad sa korisnicima i da stručni radnici pohađaju one obuke koje su važne za razvoj vještina koje njima nedostaju.

Zaposleni su pohađali veliki broj edukacija na teme relevantne za rad sa korisnicima. Neke od obuka koje su prošli stručni radnici i stručni saradnici JU Centra „Ljubović“ u 2020. godini odnosile su se na sledeće teme: prevencija vršnjačkog nasilja i



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

vandalizma, jačanje kapaciteta stručnih radnika/ca za rad sa djecom i mladima sa socijalno neprilagođenim ponašanjem, standardi pravosudja po mjeri djeteta i pružanju pomoći djeci koja učestvuju u sudskim postupcima, specifičnosti primjene nacionalnog plana za formalnu identifikaciju žrtava trgovine ljudima i specifičnim tehnikama vođenja razgovora sa žrtvama, trening za trenere u postupanju sa djecom u sukobu sa zakonom, trening za trenere o postupanju sa djecom žrtvama i svjedocima krivičnih djela, borba protiv trgovine ljudima - identifikacija i upućivanje žrtava trgovine ljudima. Pojedini zaposleni imaju dodatne edukacije koje sami finansiraju.

Ono što ističu kao jako značajno jesu i studijske posjete Švedskoj i Zagrebu gdje su između ostalog obučeni da koriste određene metode i tehnike za rad sa korisnicima (skala atribuiranja vlastitog delikventnog ponašanja, dijagnoza zloupotrebe droga kod adolescenata (ADAD).

3.3.2 Kakva znanja i vještine nedostaju zaposlenima?

U cilju unapredjenja kvaliteta individualnog i grupnog rada sa korisnicima, prepoznata je potreba za dodatnim usavršavanjem stručnih radnika naročito iz nekog psihoterapijskog pravca.

Takođe, zaposleni prepoznavaju da im nedostaju obuke koje se odnose na različite pristupe, metode rada sa djecom se problemom u ponašanju, tj. edukacije usmjerene konkretno na djecu sa kojom rade i problematiku sa kojom se sreću kao što su npr. narkotici.

3.4 Komentari i siže o zaposlenima

U JU Centru „Ljubović“ ima 40 zaposlenih, od čega je njih 20 angažovano u neposrednom vaspitnom radu. Stručni tim JU Centra „Ljubović“ čine svi zaposleni u vaspitnom radu. To su prije svega stručni radnici različitog profila: dipl. specijalni pedagozi, dipl. socijalni radnici, dipl. pedagozi, dipl. psiholozi, dipl.pravnik, zatim stručni saradnici (VSS) i saradnici (SSS).

Stručni radnici u Centru „Ljubović“ imaju licencu za obavljanje poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, zaposleni kontinuirano pohađaju obuke u cilju unapređenja rada sa korisnicima, pojedini čak i samostalno finansiraju određene dodatne edukacije. Moguće je dodatno unaprijediti procjenjivanje individualnih potreba zaposlenih za razvojem određenih vještina, značajnih za rad sa korisnicima, tako da bi stručni radnici pohađali obuke koje su u skladu sa njihovom individualnim razvojnim potrebama. Takođe, ne postoji kontinuirano i sistematsko praćenje primjene vještina steklenih na obukama koje su pohađali zaposleni. Sami stručni radnici prepoznavaju da im nedostaju znanja i vještine iz pojedinih relevantnih psihoterapijskih pravaca što bi umogome unaprijedilo rad sa



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

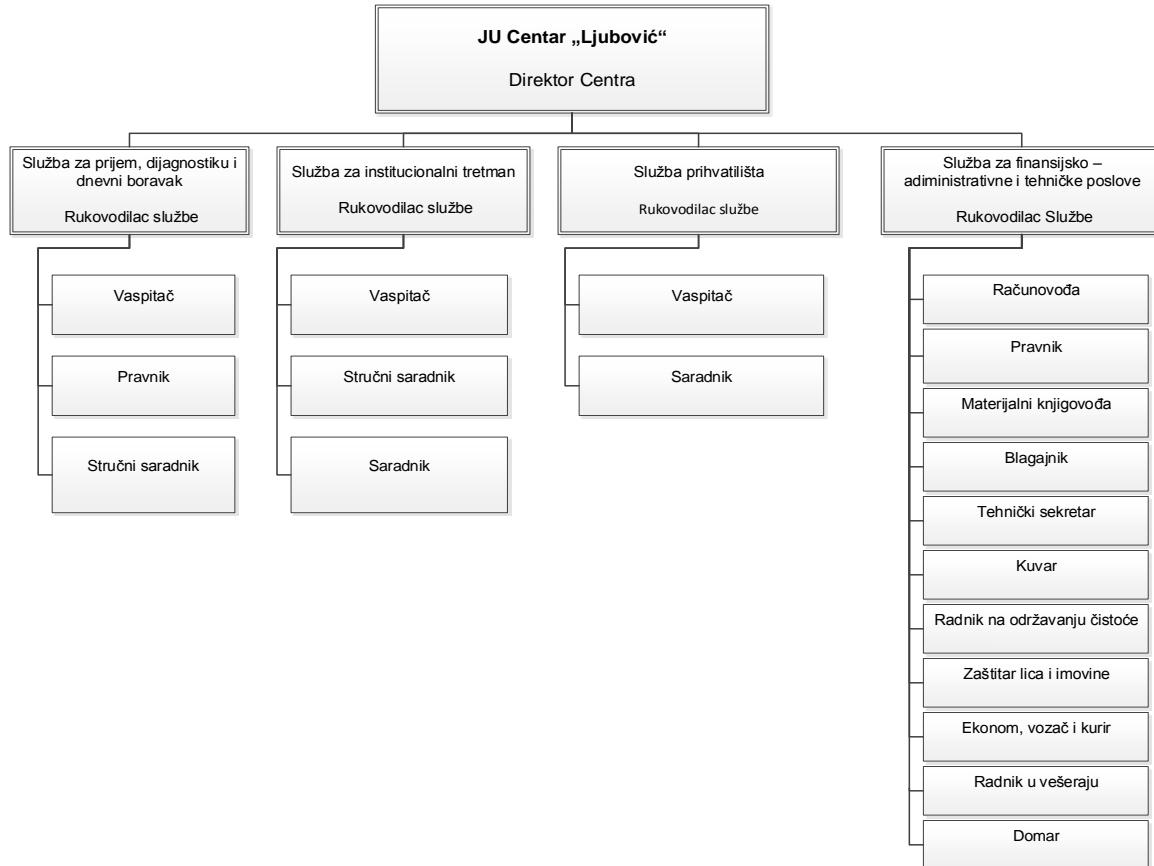
EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

korisnicima. Takođe, ono što je veliki izazov za zaposlene jeste rad sa korisnicima sa određenim mentalnim smetnjama za šta oni nemaju adekvatna znanja. Veliku pomoć su imali od strane psihijatrice koja je bila angažovana kao spoljni saradnik. Međutim, njen angažman se završava iz razloga nemogućnosti obezbjeđivanja daljeg finansiranja, tako da treba sagledati mogućnost da se kroz određene projekte pokušaju obezbjetiti sredstva za dodatne edukacije i angažman neophodnih spoljnih saradnika. Nerijetko se dešava da djeca koja su indikovana za duže liječenje u psihijatrijskim ustanovama budu smještena u Centar zbog nedostatka resursa u zajednici (u Crnoj Gori ne postoji ustanova za psihijatrijski tretman djece).

4. Struktura organizacije

4.1 Model organizacije

4.1.1 Organigram (skica)





Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

4.1.2 Navesti organizacione jedinice ili službe i njihove odnose (hijerarhija, donošenje odluka, povezivanje)

Na čelu Centra „Ljubović“ je direktorica, a na hijerarhijski nižem nivou su rukovodioci službi. Rad je organizovan u četiri službe: Prihvat sa dijagnostikom, Institucionalni tretman, Dnevni boravak i Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove.

Vaspitne službe se sastoje od vaspitača i voditelja tretmana.

Direktorica i rukovodioci zajednički donose odluke koje se tiču organizacijskih pitanja. Sastanak stručnog tima se održava svakog radnog dana u 7 i 30 h. Sastanku prisustvuju direktorica, rukovodioci, vaspitači, voditelji tretmana koji su tog dana u smjeni. Na sastanku se izlažu dešavanja od prethodnog dana i dogovora se o koracima za dalje. Takođe, na sastanku se zajednički donose odluke koje se tiču korisnika. Tokom svakog sastanka se vodi zapisnik.

Svakog mjeseca u periodu od prvog do petog se organizuje veliki sastanak kojem prisustvuju direktorica, rukovodioci i sve vaspitne službe.

4.1.3 Komentar o organizaciji. Koje su prednosti i nedostaci postojeće strukture u pogledu kvaliteta razvoja organizacije?

I rukovodioci i vaspitači ujedno kao prednost i nedostatak ističu složene administrativne zahjteve. Oni prepoznaju značaj detaljnog vođenja administracije ali ih ona udaljava od samih korisnika i rada sa njima. Naime, svaka informacija koja se odnosi na korisnika, svaka aktivnost se evidentira u pismenoj formi ručno kao i elektronski. Sa jedne strane kao nedostatak vide to što se skoro iste informacije ponavljaju: u knjigu dežurstava i informacioni sistem socijalnog staranja (SWIS) unose se sve aktivnosti koje su tog dana urađene, u planer se upisuju aktivnosti koje su zakazane, a kada se realizuju upisuju se u knjigu dežurstava i SWIS, npr. odlazak na sud, kod ljekara i sl., zatim se sve te iste informacije sledeći dan ponavljaju na jutarnjem sastanku da bi svi bili upoznati sa svim dešavanjima i ono što je izloženo se ponovo unosi u zapisnik. Dakle, vođenje dokumentacije odvija se na dva paralelna nivoa, jedan je vođenje knjige dežurstva, dosjea u klasičnoj formi (fascikla sa svim pratećim dokumentima), a drugi je vođenje evidencije kroz informacioni sistem, tzv. SWIS (evidentiraju se svi kontakti sa centrima za socijalni rad, pravosudnim organima, školama, poslodavcima, članovima porodice, ljekarima, dijagostički podaci, praćenje uzimanja terpije i sl.). Svi dokumenti u pisanoj formi, moraju da se skeniraju i ubace u SWIS, a svi formulari koji se popunjavaju kroz inofrmacioni sistem, nakanadno se štampaju i ubacuju u klasičan dosje. Sa druge strane smatraju da ovakav način osigurava kako bolje čuvanje dokumentacije, tako i jasniji uvid u sve aktivnosti i dešavanja vezana za svakog korisnika, što u određenom trenutku može biti od velikog



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

značaja (npr. prilikom bjekstva iz ustanove, izrade novih planova usluga, otpusta i sl.). Takođe, ističu da je to sve važno, jer kroz knjigu dežurstva uvijek imaju uvid u dnevna dešavanja za svakog korisnika, a takođe imaju pristup podacima u situacijama kada nema interneta ili swis ne radi. Prednost SWIS-a je u tome što kroz unos podataka lakše prate rad sa korisnicima, jer SWIS predstavlja elektronski dosije posebno za svako djete. Na kraju mjeseca iz SWIS-a izvuku listu praćenja za svako dijete i te liste se čuvaju u dosijeu tako da u svakom trenutku imaju elektronsku i pisano dokumentaciju. Takođe, kroz SWIS vaspitači međusobno komuniciraju, npr. ako vaspitač iz jedne smjene želi vaspitaču koji dolazi posle njega da ukaže na nešto važno kod korisnika, on to upiše u SWIS i označi da bi sledeći vaspitač čim otvorí SWIS uočio „alarm“, koji znači da obavezno pročita zapažanje vaspitača iz prethodne smjene). Putem SWIS-a je ubrzana i razmjena dokumentacije sa CSR, prilikom prijema, dostavljanja raznih dokumenata, davanja saglasnosti za boravak u porodici, priprema za otpust i sl. Generalno prednost je što je zbog svega navedenog smanjena mogućnost greške.

Kao nedostatak pojedini vaspitači ističu to što se odlaže donošenje odluke kada se desi neki incident, problem sa korisnikom. Postupak u ovakvim situacijama je takav da se čeka sastanak stručnog tima, na kojem će se iznijeti događaji i detalji i donijeti odluka za korisnika. S obzirom da se ovi sastanci održavaju svakog jutra, dešava se da voditelj tretmana za tog korisnika i vaspitač koji je bio prisutan tokom samog incidenta, ukoliko nisu u toj smjeni, neće imati učešće na tom sastanku. Samim tim, incident će prezentovati drugi vaspitač, na osnovu dobijenih informacija od kolega iz prethodne smjene, što može da dovede do iskrivljene slike samog dogođaja, a sem toga, ovakav način rada umanjuje autoritet vaspitača, jer on sam nema pravo da u kriznom trenutku doneše odluku.

4.2 Podjela i organizacija posla

4.2.1 Timski i multi (inter) disciplinarni rad

Direktorica je u sve upućena i pruža podršku zaposlenima.

Rukovodioci navedene tri organizacione jedinice dobro funkcinošu kao tim, dogovoraju se oko svih odluka. Pružaju podršku zaposlenima koji se uvijek mogu osloniti na njih.

4.2.2 Radno vrijeme

Rukovodioci rade od 7 do 15 h, kao i zaposleni na administrativnim poslovima.

Vaspitači i zaštitari imaju 12-to časovne smjene na način da jedan dan rade dnevnu smjenu od 12 h, drugi dan noćnu smjenu od 12 h i zatim su dva dana slobodni.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

4.2.3 Rizik i odgovornost

Vaspitači kao rizike na poslu navode fizičke napade na zaposlene od strane korisnika, sagorijevanje na poslu, psihički i fizički umor. U situacijama kada korisnik napadne vaspitača obično se obavještava policija, pri čemu tužilac može kratko da zadrži korisnika nakon čega se on vraća u ustanovu. Takođe, može da se pokrene i krivični postupak protiv maloljetnika, ali to kasnije pravi problem u radu, jer je neminovno da se djete i napadnuti vaspitač srijeću u okviru ustanove. Dijete ovog vaspitača obilježava kao „cinkaroša, doušnika, neprijatelja i sl“ i taj vaspitač uglavnom više ne radi sa tim štićenikom. Korisnik gubi povjerenje u vaspitača i dolazi do neprijatnog odnosa između tog korisnika i vaspitača.

Kao najveći izazov vide korisnike sa psihijatrijskom dijagnozom koja budu smještena u Ljubović od strane CSR uslijed nedostatka ustanove za smeštaj djece i mladih sa mentalnim smetnjama. Navode da je otežavajuće raditi sa tim korisnicima dok sa drugom djecom obično nemaju problema.

4.3 Komentari i rezime pitanja organizacije

Na čelu Centra „Ljubović“ je direktorica, a na hijerarhijski nižem nivou su rukovodioci službi. Rad je organizovan u četiri službe: Privat sa dijagnostikom, Institucionalni tretman, Dnevni boravak i Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove. Vaspitne službe se sastoje od vaspitača i voditelja tretmana.

Sastanak stručnog tima se održava svakog radnog dana u 7 i 30 h i tom sastanku prisustvuju direktorica, rukovodioci, vaspitači, voditelji tretmana koji su tog dana u smjeni. Na sastanku se izlažu dešavanja od prethodnog dana, dogovora se o koracima za dalje i zajednički se donose odluke koje se tiču korisnika. Svakog mjeseca u periodu od prvog do petog se organizuje veliki sastanak kojem prisustvuju direktorica, rukovodioci i sve vaspitne službe. Ovakav vid funkcionisanja organizacije omogućava kontinuiranu razmjenu informacija, planiranje a samim tim i efikasnost u sprovodenju rada sa korisnicima.

Zaposleni su opterećeni administrativnim poslovima, za koje prepoznaju da su važni, ali da im oduzimaju dosta vremena i na taj način ih udaljavaju od samih korisnika i rada sa njima. Vođenje dokumentacije odvija se na dva paralelna nivoa, jedan je vođenje knjige dežurstva, dosjeda u klasičnoj formi, a drugi je vođenje evidencije kroz informacioni sistem socijalnog staranja. Kroz informacioni sistem SWIS lakše prate rad sa korisnicima, olakšana im je međusobna komunikacija, kao i komunikacija i razmjena dokumentacije sa CSR. Generalno prednost temeljnog vođenja dokumentacije jeste detaljan pregled svega što



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

se radi sa korisnicima, rijetko se mogu desiti propusti - u svakom trenutku imaju sve podatke vezane za korisnika koje u određenom trenutku mogu biti od velikog značaja.

Vaspitači imaju 12-to časovne smjene na način da jedan dan rade dnevnu smjenu od 12 h, drugi dan noćnu smjenu od 12 h i zatim su dva dana slobodni, dok su rukovodioci na poslu svakog dana od 7 do 15 h. Izazov ovako organizovanog radnog vremena gdje se radi po 12 h jeste da može dovesti do iscrpljenosti zaposlenih, smanjenja njihovog učinka i kvaliteta rada. Preporuka bi bila da se organizuje rad u 8 ili 7 - časovnim smjenama.

Vaspitači kao rizike na poslu navode fizičke napade na zaposlene od strane korisnika, sagorijevanje na poslu, psihički i fizički umor. Kao što je i ranije napomenuto jedan od najvećih izazova jeste rad sa korisnicima sa psihijatrijskom dijagnozom koji su smješteni u Ljubović od strane centara za socijalni rad uslijed nedostatka ustanove za smeštaj djece i mladih sa mentalnim smetnjama.

4 Prostorno uređenje

5.1 Objekat

5.1.1 Skica objekta (tlocrt)



5.1.2 Kancelarije stručnog kadra

Stručnim radnicima obezbijeđen je adekvatan prostor za rad sa korisnicima, kako za individualni, tako i za grupni tretman. Individualni tretman odvija se u manjim prostorijama, koje su svijetle, uredno održavane, opremljene osnovnim kancelarijskim



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

sadržajem, bez suvišnih detalja koji bi korisnicima odvlačili pažnju. Prostorija za grupni tretman je veća, življih boja, sa više detalja koji su jednim dijelom proizvod njihovih grupnih, kreativnih aktivnosti (crteži, fotografije, dekorativni predmeti). Posebnu pažnju privlače fotografije koje prate istoriju Centra Ljubović.

5.1.3 Intimni prostori korisnika (zvanični i neslužbeni)

Korisnici na raspolaganju imaju sobe sa kupatilom, zajednički dnevni boravak, salu za fizičko vježbanje, posebnu prostoriju sa kompjuterskom opremom, bravarsku radionicu i kuhinju sa trpezarijom. Sobe koriste za odmor i učenje, dnevni boravak za zajednička druženja, ili neki oblik grupnih aktivnosti, dok se sala za vježbanje i prostorija za obrazovanje iz informatike koriste samo uz prisustvo vaspitača. Trpezarija se koristi samo za vrijeme obroka, a pojedini korisnici povremeno pomažu u pripremanju hrane, ili održavanju higijene kuhinje, uz nadzor osoblja koje je tu zaposleno. Sve prostorije su opremljene u skladu sa definisanim standardima.

5.1.4 Okolina objekta (parkovi, parking, bašta, cvjetne leje, voćnjak)

Površina Centra Ljubović iznosi 8 872 m². U sklopu Centra Ljubović, svaka organizaciona jedinica, smještena je u zaseban objekat, što znači da se boravak i tretman u prihvatu organizuje u okviru jednog objekta, a institucionalni tretman u sklopu drugog objekta, službene prostorije i prostorije predviđene za dnevni boravak su u zasebnom objektu, kao i bravarska radionica. U okviru Centra izgrađeno je ukupno 6 objekata, ali 1 objekat ustupljen je na korišćenje Zavodu za socijalnu i dječju zaštitu. Fasade objekta su u različitim bojama pa ih korisnici često nazivaju „plava zgrada, žuta zgrada, zelena, ili narandžasta“. Zelene površine okružuju objekte, a od voća imaju kivi i drvo masline koja obilno daju plod. Nekoliko visokih stabala platana, breze i manjih borava pruža ugodnu hladovinu. Dva velika hladnika, napravljena su od drveta ispod kojih se nalaze drveni sto i klupe, gdje korisnici najčešće borave tokom toplih mjeseci. U sredini dvorišta izgrađen je mali amfiteatar koji se najčešće koristi za projekcije filmova, ali i druga kulturna dešavanja. Takođe, postoji i fontana, koja nije u funkciji. Veći dio zauzima izbetonirani teren koji se koristi za mali fudbal, odbojku ili košarku. S obzirom da se Centar Ljubović nalazi u jednom izolovanijem dijelu grada, najveći broj zaposlenih na posao dolazi vlastitim kolima te je za parking izdvojen dio koji najmanje narušava svakodnevno funkcionisanje.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

5.2 Komentari o prostornom uređenju

Svi objekti su visoko funkcionalni i s obzirom na broj korisnika, pružaju mogućnost za kvalitetan rad, osmišljavanje i realizaciju različitih sadržaja. S obzirom da su organizacione jedinice odvojene, rad sa korisnicima u prihvatu, korisnicima na institucionalnom tretmanu, ili u dnevnom boravku, može potpuno da se odvoji, što doprinosi većem stepenu individulanog pristupa. Korisnici su aktivni u održavanju unutrašnjih prostorija, soba, dnevnog boravka, ali manje interesovanja pokazuju za održavanje zelenih površina i dvorišta. U zadnjem dijelu (iza zgrada) postoji veća zelena površina koja bi mogla dodatno da se iskoristi za sadnju voća (trešnje, višnje, jabuke, kruške, groždje i sl.), naročito imajući u vidu da Centar Ljubović raspolaže bunarskom vodom te ne bi imali dodatne troškove zbog potrebe redovnog zalijevanja. Izazov predstavlja način na koji motivisati korisnike da učestvuju u sadnji, orezivanju, zalijevanju i branju voća, ali kad se sagledaju benefiti koje bi imali korisnici (radna aktivacija, briga, odgovornost, razvijanje radnih navika, upotreba sezonskog voća u njihovoј ishrani) i sama ustanova (u proljeće voćke cvjetaju što uljepšava sam ambijent centra, ljeti daju prirodnu hladovinu, a u jesen zdrav plod), trebalo bi razmisliti o mogućnostima za realizaciju ove preporuke. Hladnici koji su urađeni od drveta mogli bi biti ofarabani u življe boje i upotpunjeni uz ucrtavanje šahovske table na stolu, polja za čovječe ne ljuti se, ili neke druge društvene igre koje bi privukle korisnike da se okupe i druže. S obzirom da većina korisnika koristi duvanske proizvode, mogu se osmisliti držači za piksle u obliku suncokreta ili nekih drugih velikih cvjetova, što bi imalo vizuelni utisak da se pepeo od cigarete trese u sam „cvjetni nektar“, što bi možda uticalo na pojedine korisnike da smanje tu lošu naviku. U okviru Centra izgradjena je fontana koja nije u funkciji iz razloga što su korisnici ulazili u vodu i postojala je mogućnost da se okliznu i povrijede od ivice, ali ako već ne može da se koristi u tu svrhu, može da se uspe zemlja i posadi ukrasno cvijeće sa jednom minijaturnom fontanicom koja bi davala vizuelni efekat potoka kroz cvjetnu oazu.

6 Aktivnosti i usluge

Prihvat sa dijagnostikom (prihvatna stanica)

Svaki korisnik se prvo smješta u prihvat. Prije samog smještaja treba da se obezbijedi dokumentacija koja je propisana internim procedurama, kao i pravilnikom: rješenje o smještaju, sudsko rješenje, da je korisnik sposoban za individualni smještaj, izvještaj sa rezultatima testiranja na polno prenosive bolesti, dokumentacija iz centra za socijalni rad (nalaz i mišljenje, izvještaj psihologa ukolikо postoji), zdravstvena knjižica, svjedočanstvo



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

o završenom razredu škole, interni formulari za analizu mokraće (radi testiranja na PAS-e), hitne i neodložne medicinske intervencije, kao i saglasnost od roditelja i korisnika za učešće u medijskim prezentacijama ustanove. Korisnici dobiju prilikom smještaja u prihvat brošure kako bi se upoznali šta ih čeka tokom samog boravka.

Prihvatna stanica je posebna organizaciona jedinica i namijenjena je prijemu djece kako po nalogu suda, tako i u kriznim, hitnim situacijama pružanja pomoći u smislu privremenog, kratkotrajnog smještaja, odnosno zbrinjavanja djece i mladih zatečenih u skitnji, bez nadzora roditelja ili drugih odraslih osoba dok se ne pronađe trajnije rješenje (povratak u svoju ili drugu porodicu, ili na neki drugi način). Prihvatna stanica funkcioniše odvojeno od ostalih jedinica, čime je postignuta odvojenost korisnika koji su na stalnom tretmanu od onih koji su tu privremeno.

Tokom smještaja u prihvatu svaki korisnik dobija svog voditelja tretmana. U prihvatu korisnici borave u projektu do 8 nedelja. Zavisno od procjene i stepena adaptacije korisnika, boravak se može skratiti ili produžiti. U prihvatu se realizuje dijagnostika korisnika na osnovu koje se planira dalji tretman, a sem dijagnostike obavlja se i vaspitno-terapeutski rad sa korisnicima. Sa korisnikom se svakodnevno obavljaju razgovori u cilju dobijanja što više informacija o njegovom životu, porodici, na koji on/ona način vide svoju porodicu, procjenjuje se nivo dostignutog obrazovanja, uključuje se u radno-okupacione aktivnosti, sportske aktivnosti, rade se zdravstvene procjene, kao jedan od segmenata u radu primjenjuje se skala atribucije (koja pokazuje u kojem stepenu je dijete u delikventom ponašanju i na kojem nivou može da se reaguje), ostvaruje se kontakt sa roditeljima. Tokom cjelokupnog boravka korisnika socijalni radnik, psiholog i specijalni pedagog obavljaju procjenu trenutne situacije korisnika, njihovog ponašanja, psihološkog stanja i na osnovu svih dobijenih podataka sačinjavaju nalaz i mišljenje što omogućava da se stekne detaljan uvid u snage i rizike korisnika.

Dok su korisnici smješteni u prihvatu oni ne napuštaju Centar. Posjete su im ograničene i sprovode se uz saglasnost organa starateljstva. Telefonski kontakt sa članovima porodice je omogućen i obavlja se dežurnim službenim telefonom. Tokom telefonskog razgovora zaštitar ili dežurni vaspitač moraju biti prisutni. Dok su u prihvatu, korisnicima je ograničena mogućnost da kontaktiraju sa korisnicima koji su u drugoj organizacionoj jedinici (tretmanu). Ovi kontakti su mogući isključivo uz nadzor vaspitača.

Nedelju dana po prijemu korisnika izrađuje se individualni plan rada za mjesec dana. Za to vrijeme se prikupljaju podaci, procjenjuje se korisnikovo ponašanje. Nakon mjesec dana pravi se plan za naredna tri mjeseca nakon čega se vrši revizija plana. Tokom izrade individualnog plana prisutni su voditelj tretmana, rukovodioci, voditelj slučaja iz CSR, korisnik, roditelj/staratelj. Voditelj tretmana piše tromjesečni izvještaj za dijete.

U prihvatu rade tri stručna radnika voditelja tretmana od kojih svaki prati podjednak broj korisnika, pri čemu se broj korisnika mijenja (trenutno prate po 3 korisnika).



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Institucionalni tretman

Na institucionalnom tretmanu smješteni su korisnici kojima je izrečena vaspitna mjera u trajanju od 6 mjeseca do 2 godine, kao i oni koji su smješteni od strane centra za socijalni rad. Centar za socijalni rad smješta one korisnike za koje procijene da imaju određene probleme u ponašanju, a oni mogu biti mлади od 14 godina.

U okviru institucionalnog tretmana postoje dvije organizacione jedinice: muška vaspitna grupa (smješteni od strane suda, uzrasta iznad 16 godina) i kombinovana vaspitna grupa (dječaci i djevojčice do 16 godina). Takođe, prilikom smještaja u jednu od ovih jedinica vodi se računa o potrebama korisnika, gdje bi njemu bilo najbolje, ali i o mogućem uticaju jednih na druge.

Aktivnosti koje se realizuju na institucionalnom tretmanu su: vaspitno-terapeutski tretman, rad na obrazovanju i profesionalnom ospozobljavanju korisnika, okupacione i sportske aktivnosti, briga o zdravlju korisnika, saradnja sa porodicom, zapošljavanje korisnika starijih od 16 godina. Svaka realizovana aktivnost se upisuje u liste praćenja. Aktivnosti se ralizuju kroz individualni i grupni rad sa korisnicima.

Svi stručni radnici su prošli dodatne edukacije za rad sa korisnicima, ali se slažu da bi im bile potrebene i dodatne edukacije za vaspitno – terapeutski tretman.

Korisnici smješteni na tretmanu mogu tri puta nedeljno da izađu bez pratnje van ustanove u trajanju od 2 i po sata i tri puta nedeljno do prodavnice u trajanju od 45 min.

Rukovodioci i/ili voditelji tretmana jednom nedeljno kontaktiraju članove porodice korisnika kako bi ih informisali o ponašanju djece. Organizuju i sastanke sa roditeljima koji nemaju adekvatne roditeljske kompetencije. Početni plan usluga radi se za jedan mjesec, a zatim na svaka tri mjeseca u saradnji sa članovima porodice, korisnikom, csr. U planu se tačno precizira šta je čija obaveza. Voditelji tretmana pišu izvještaje o tome šta je realizovano prije ponovnog pregleda plana.

Prije isteka mjere radi se na pripremi korisnika za otpust, većoj saradnji sa porodicom kako bi se pripremili da prihvate korisnika, postepenom smanjenju kontakta sa korisnikom od strane voditelja tretmana.

Na kraju svake godine sprovodi se interna evaluacija uspješnosti tretmana od strane korisnika i članova porodice. Ova evaluacija sprovodi se pomoću upitnika.

Na tretmanu je ukupno angažovano 11 izvršilaca, i to: 9 stručnih radnika (8 vaspitača i 1 rukovodilac), jedan stručni saradnik (professor fizičkog) i 1 saradnik.

Dnevni boravak

Do 2010. godine, u dnevni boravak smještali su se korisnici kojima je izrečena sudska mjera pojačana briga i nadzor starateljstva u dnevnom boravku u vaspitnoj ustanovi. To



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

znači da je djetetu sa problemom u ponašanju izrečena mjera koju je jednim dijelom sprovodio organ starateljstva (centar za socijalni rad), a jednim dijelom Centar Ljubović (dnevni boravak). Od 2010. godine ova usluga se pruža nezavisno od mjere pojačanog nadzora, a štićenici su mogli biti upućeni u dnevni boravak preko suda, ali i odlukom centra za socijalni rad. Dnevni boravak je licenciran 2019. godine.

Prilikom prijema djeteta radi se individualni plan rada sa djetetom, u saradnji sa nadležnim Centrom za socijalni rad, roditeljem/starateljem i samim djetetom. U individualnom planu se definiše dinamika dolaska u dnevni boravak.

Sadržaj programa u dnevnom boravku obuhvata: podršku u učenju i izradi domaćih zadataka, učenje tehnika učenja, vježbe koncentracije, razvijanje radnih navika, sticanje povjerenja u sebe i druge, razvijanje socijalnih vještina, vještine rješavanja sukoba, komunikacijske vještine, kreativne radionice, grupne sastanke sa djecom, grupne sportske aktivnosti, saradnja sa školom i centrom za socijalni rad.

6.1 Komentar i rezime usluga

Korisnici prilikom prijema dobijaju sveobuhvatne informacije, u pisanim i usmenim obliku, o svojim pravima i obavezama za vrijeme boravka u centru, načinu organizacije boravka u svakoj od organizacionih jedinica (kako je organizovan dan, kućni red, raspored aktivnosti, pravila ponašanja, organizacija posjeta i kontakata).

SVAKI korisnik se prvo smješta u prihvatu. Tokom smještaja u prihvatu svaki korisnik dobija svog voditelja tretmana. U prihvatu korisnici borave u prosjeku do 8 nedelja. U prihvatu se realizuje dijagnostika korisnika na osnovu koje se planira dalji tretman, a osim dijagnostike obavlja se i vaspitno-terapeutski rad sa korisnicima. Dok su korisnici smješteni u prihvatu oni ne napuštaju Centar. Posjete su im ograničene i sprovode se uz saglasnost organa starateljstva. Takođe, korisnicima je dok su u prihvatu zabranjeno da kontaktiraju sa korisnicima koji su u drugoj organizacionoj jedinici (tretmanu).

Na institucionalnom tretmanu smješteni su korisnici kojima je izrečena vaspitna mjera u trajanju od 6 mjeseci do 2 godine, kao i oni koji su smješteni od strane centra za socijalni rad. Centri za socijalni rad smještaju one korisnike za koje procijene da imaju određene probleme u ponašanju, a oni mogu biti mlađi od 14 godina. Aktivnosti koje se realizuju na institucionalnom tretmanu su: vaspitno-terapeutski tretman, rad na obrazovanju i profesionalnom osposobljavanju korisnika, okupacione i sportske aktivnosti, briga o zdravlju korisnika, saradnja sa porodicom, zapošljavanje korisnika starijih od 16 godina.

Sadržaj programa u dnevnom boravku obuhvata: podršku u učenju i izradi domaćih zadataka, učenje tehnika učenja, vježbe koncentracije, razvijanje radnih navika, sticanje



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

povjerenja u sebe i druge, razvijanje socijalnih vještina, vještine rješavanja sukoba, komunikacijske vještine, kreativne radionice, grupne sastanke sa djecom, grupne sportske aktivnosti, saradnja sa školom i centrom za socijalni rad.

Iako se u Centru u okviru svake organizacione jedinice odvija široka lepeza aktivnosti, ono na čemu još treba raditi jeste na uvođenju specijalizovanih tretmana usmjerenih na promjenu ponašanja korisnika. Stiče se utisak da su zaposleni zainteresovani za unapređenje kvaliteta rada ali u okviru sistema nema dovoljno programa obuka koje se odnose na rad sa ovom ciljnom grupom. Poseban izazov predstavlja i činjenica da u Centru ne postoji detaljan program tretmana koji bi bio zasnovan na teoriji o poremećajima o ponašanju niti postoji definisano radno mjesto za osobu koja bi se bavila tim tretmanom.

U zavisnosti u kojoj se organizacionoj jedinici korisnici nalaze, raste i stepen izolovanosti od zajednice. Ako su smješteni u prihvat, viši je i stepen izolacije, naročito u pogledu izlazaka iz ustanove. Ono što dodatno pospješuje izolovanost u prihvatu je njegovo trajanje (8 nedelja). Takođe, neophodno je i pribavljanje saglasnosti od strane centra za socijalni rad za održavanje kontakata djece sa bliskim osobama. Problem se javlja u situacijama kad djeca imaju potrebu i želju da im, osim članova porodice, u posjetu dođe neko od prijatelja, ili drugih važnih osoba iz prethodnog života. Smatraju da su procedure u vezi sa ostvarivanjem takve posjete komplikovane i da se zbog toga najčešće ne realizuju. Potrebno je razmisliti o tome na koji način korisnicima omogućiti da ostvaruju češće kontakte sa osobama koje su im važne, a nisu dio uže porodice.

Ono što je značajno u cilju praćenja kvaliteta usluge jeste da se na kraju svake godine sprovodi interna evaluacija uspješnosti tretmana od strane korisnika i članova porodice.

7 Finansije

Koliki su troškovi ulaganja za održavanje i nabavku osnovnih sredstava?

- 1.Troškovi nabavke i inventara iznose 1.515,32€ (za period 1.01.-31.10.2020. godine).
- 2.Troškovi održavanja osnovnih sredstava iznose 1.771,02€ (za period 1.01.-31.10.2020. godine).

Koliki su prosječni troškovi po korisniku mjesečno (ukupno i po vrsti troškova)?



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

VRSTA TROŠKA	UKUPNI TROŠKOVI (€) 01.01.- 31.10.2020.GOD.	MJESEČNI TROŠKOVI(€)	TROŠKOVI PO KORISNIKU (€) (prosj. broj korisnika 17)
Troškovi hrane za korisnike	8.049,29	804,93	47,35
Odjeća, obuća i higijena	1.872,77	187,28	11,02
Knjige i školski pribor	419,09	41,91	2,47
Ljekovi i medicinske usluge	924,31	92,43	5,44
Sredstva za lične potrebe korisnika (džeparac) i ostalo po rješenjima za potrebe korisnika (šišanje, vozne karte i sl.)	3.863,36	386,34	22,73
Troškovi higijene za održavanje objekata	4.453,20	445,32	26,20
Potrošni materijal-domar	1.535,14	153,51	9,03
Lož ulje za grijanje	8.830,00	883,00	51,95
Električna energija	15.379,64	1.537,96	90,47
Troškovi za vodu	1.800,31	180,03	10,59
Telefonski troškovi i internet	1.052,26	105,27	6,20
TV usluge	189,50	18,95	1,12
Gorivo za vozila	2.017,25	201,73	11,87
Materijal za održavanje vozila i registracija	1.132,46	113,25	6,67
Kancelarijski materijal	1.336,53	133,65	7,87
UKUPNO PO KORISNIKU			310,98

8 Procedure

8.1 Prijem i otpuštanje

8.1.1 Prijem



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Prijem štićenika u Centar regulisan je Pravilnikom o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i minimalnim standardima usluga za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu i Pravilnikom o bližim uslovima za izvršenje institucionalne mjere upućivanje u vaspitnu ustanovu nezavodskog tipa, shodno Zakonu o socijalnoj i dječjoj zaštiti i Zakonu o postupanju promema maloljetnicama u krivičnom postupku.

Korisnik može biti upućen u Centar Ljubović po dva osnova. Prvi je na osnovu izricanja vaspitne mjere od strane suda, a drugi je na osnovu upućivanja od strane centra za socijalni rad. Iako se radi o dva različita osnova, postupak upućivanja uvijek ide uz rješenje nadležnog centra za socijalni rad. Po osnovu izricanja vaspitne mjere upućivanja u vaspitnu ustanovu, prijem štićenika počinje tako što sud rješenje o izricanju vaspitne mjere dostavlja nadležnom centru za socijalni rad koji u roku od 15 dana od dana prijema odluke suda donosi rješenje o upućivanju maloljetnika u Centar Ljubović. Nakon smještaja maloljetnika, centar za socijalni rad, obavještava sud da je maloljetnik započeo sa izvršenjem vaspitne mjere. Ako se maloljetnik nalazi u bjekstvu, odnosno ne pojavi se radi smještaja, centar za socijalni rad obavještava policiju koja nakon pronalaska, maloljetnika sprovodi u Centar „Ljubović“ radi izvršenja vaspitne mjere. Prilikom smještaja neophodno je da maloljetnik ima potpunu dokumentaciju koju čine rješenje o smještaju, zdravstveno uvjerenje da je sposoban za boravak u kolektivu, kao i nalaz i mišljenje voditelja slučaja/organa starateljstva. Korisnici prilikom prijema dobiju sveobuhvatne informacije, u pisanih i usmenom obliku, o svojim pravima i obavezama za vrijeme boravka u centru, načinu organizacije boravka u svakoj od organizacionih jedinica (kako je organizovan dan, kućni red, raspored aktivnosti, pravila ponašanja, organizacija posjeta i kontakata).

8.1.2 Otpuštanje

Prilikom izricanja vaspitne mjere od strane suda, definiše se dužina trajanja ove mjere u vremenu od 6 mjeseci do 2 godine. Ovo znači da maloljetnik u ustanovi može da boravi minimum 6 mjeseci, a maksimum dvije godine. Preispitivanje uspješnosti tretmana sprovodi se na svakih 6 mjeseci, ili češće ukoliko se procijeni da je neophodno prekinuti sa izvršenjem mjere. Otpust se vrši na osnovu predloga Centra Ljubović i nadležnog centra za socijalni rad. Predlog, u pisanoj formi, dostavlja se sudiji koji je izrekao mjeru, koji donosi odluku o tome da li se predlog usvaja ili ne.

Ukoliko je maloljetnik primljen na osnovu upućivanja centra za socijalni rad, dužina boravka definiše se kroz plan usluga pa boravak u Centru Ljubović može da traje mjesec dana, u situacijama kad je potrebno kratko izdvojiti djete iz porodice, ili duže ako za tim postoji potreba. Odluku o tome donose zajedno centar za socijalni rad, Centar Ljubović i



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

roditelji, odnosno staratelji djeteta, uz aktivno učešće djeteta i sagaledavanje njegovog mišljenja.

8.1.3 Hospitalizacije – somatske, duševne bolnice

Centar Ljubović potpisao je saradnju sa Domom zdravlja iz Podgorice o pružanju medicinske zaštite korisnicima. Ovo znači da sva djeca, bez obzira iz koje opštine dolaze, u slučaju potrebe, mogu da odu na pregled kod načelnika pedijatrije doma zdravlja Podgorica. Ukoliko se javi potreba za hospitalizacijom, korisnika povedu do Urgentnog centra, preko kojeg ide dalja procedura oko smještaja na odjeljenje. U toku 2020. godine jedan korisnik je 5 dana bio smješten na psihijatrijsko odjeljenje, a dva korisnika na odjeljenje pedijatrije u trajanju od po 2 dana (ukupno 9 dana za sva tri korisnika).

8.1.4 Upućivanje u drugu instituciju ili organizaciju

8.2 Procedure u organizaciji

Pravilnik o pedagoškim mjerama

Ovim Pravilnikom uređuju se principi, vrste, postupak i ovlašćenja vezana za donošenje i izvršavanje pedagoških mjera i mjera zaštite korisnika od visokorizičnih ponašanja u JU Centar „Ljubović”, kao i načina praćenja njihovog evidentiranja i evaluacije. Ovim se Pravilnikom navode zabranjena ponašanja korisnika, za koja se obavezno izriču pedagoške ili zaštitne mjere.

Pedagoške mjere su:

1. Mjere podsticanja i motivisanja (pohvale, nagrade),
2. Pedagoske mjere upozorenja (spriječavanja) i restitucije (opomena, upozorenje, obaveza izvinjenja i nadoknade štete, dodatno radno zaduženje),
3. Savjetovanje, edukacija i pojačani nadzor kao pedagoška mjera (savjetodavni razgovor ili tematska grupna diskusija, edukacija o posljedicama rizičnog ponašanja, prisustvovanje tematskim radionicama, usvajanja životnih vještina, obaveza vodenja dnevnika samoprocjene),
4. Restriktivne pedagoske mjere (privremeno suspendovanje prava kao što su večernje gledanje tv programa, korišćenje interneta, raspolaganje džeparcem, učestvovanje u sekcijama slobodnih aktivnosti, privremeno oduzimanje ličnih predmeta, mobilnog telefona, šminke i sl., privremena zabrana izlaska u grad, zabrana odlaska na vikend kod roditelja, zabrana odlaska na izlete i školske ekskurzije, zabrana odlaska na raspust (zimski, ljetni, vjerski i školski praznici),



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

5. Zaštitne mjere (trajno oduzimanje predmeta, privremena ili trajna zabrana komuniciranja ili druženja sa osobama koje podstiču korisnika na kršenje zakona ili ugrožavaju njegov psihofizički integritet, spriječavanje svakog ponašanja, kojim korisnik ugrožava vlastiti ili tuđi fizički integritet, određivanjem privremenog individualnog nadzora i staranja u tajm aut sobi, uključivanje u programe liječenja, prernještaj u drugu vaspitnu ustanovu primjerenu potrebama korisnika).

Dosadašnja praksa je pokazala da na korisnika bolje utiču mjere podsticanja kao što je povećan džeparac, duž boravak u porodici, nego restriktivne mjere, kojima im se uskraćuju određena prava. Od restriktivnih mjera, najčešće se koristi oduzimanje mobilnog telefona na određeno vrijeme, učestvovanje u slobodnim aktivnostima, kao i zabrana izlazaka u grad. Zabrana odlaska na vikend kod roditelja je vrlo nepopularna mjera, korisnici je teško prihvataju te se Centar Ljubović i centar za socijalni rad dogovaraju kad koristiti ovu mjeru, jer je ova mjeru u direktnom sukobu sa krajnjim ciljem koji se odnosi na povratak djetata u porodicu i jačanje porodične kohezije.

▫ Pravilnik o načinu i postupku odlučivanja po žalbama korisnika

Ovaj pravilnik uređuje način i postupak odlučivanja po žalbama korisnika, osim kada se radi o prekršajnoj ili kaznenoj radnji.

Žalbe korisnika po kojima će se riješavati u skladu sa ovim pravilnikom su slijedeće: žalba na kvalitet smještaja, žalba na postupke zaposlenih prema korisniku, žalba na postupke korisnika prema korisniku, žalba zbog uskraćivanja prava korisnika.

Korisnik ima pravo žalbu izjavili u pismenom ili usmenom obliku. Po žalbi odlučuju, i to redom, vaspitač, pravnik iz Službe za prijem dijagnostiku i dnevni boravak, direktor, kolegijum rukovodilaca i stručni tim.

Praksa pokazuje da korisnici žalbe najčešće upućuju usmeno, odnosno prilikom razgovora sa vaspitačima, ili voditeljima tretmana. Najveći broj žalbi odnosi se na postupke korisnika prema korisniku, a povremeno se žale i na postupke zaposlenih prema korisnicima.

▫ Priručnik o ponašanju - pravila i obaveze tokom boravka u Prihvatnoj stanici

Priručnik sadrži informacije o samoj ustanovi kao i načinu smještanja u ustanovu, informacije o samom boravku u prihvatnoj stanici (pravilima koja treba poštovati tokom boravka, osoblju koje radi u prihvatnoj stanici, organizaciji dana), informacije o važnosti kontakta sa porodicom, kao i mogućnostima organizacije posjeta i telefonskih kontakata sa članovima porodice.

▫ Procedura o primjeni neophodnih mjera u JU Centru „Ljubović“ u cilju sprječavanja korisnika od povrjeđivanja, samopovrjeđivanja i nanošenja



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

materijalne štete i Procedura o mjerama i aktivnostima u slučaju incidentnih događaja koji mogu ugroziti njegovu bezbjednost i život

U ustanovi se uvjek interveniše kad se dogodi nasilje, zlostavljanje i zanemarivanje, samopovređivanje, ili nanošenje materijalne štete. Zaustavljanje nasilja i zlostavljanja i smirivanje učesnika je obaveza svih zaposlenih u ustanovi, a naročito najbližeg prisutnog zaposlenog i dežurnog vaspitača, odnosno zaštitara. Po potrebi, preduzimaju se hitne intervencije kao što su pružanje prve pomoći, obezbjeđivanje ljekarske pomoći i obavještavanje policije. Nakon urgentnog saniranja nastalog problema obavljaju se konsultacije u ustanovi, odnosno na sastanku Stručnog tima donosi se plan rada za svu djecu učesnike nasilja i zlostavljanja (one koji trpe, koji čine i koji su svedoci nasilja i zlostavljanja). Počinjocima se određuju neke od pedagoških mjera, kao i svjedocima ako se procjeni da su uticali na nepovoljan razvoj događaja, dok se žrtvama pruža psihološka pomoći i osnaživanje. O ovakvim incidentima odmah se obavještava centar za socijalni rad, odnosno voditelj slučaja.

⊕ Procedura za određivanje privremenog individualnog nadzora I staranja u tajm aut sobi u JU Centru "Ljubović"

Ova mjera podrazumjeva kratkotrajno izdvajanje korisnika u posebnu prostoriju radi smirivanja, psihološke reorganizacije i stabilizacije.

⊕ Protokol o postupanju prema korisnicima smještenim u JU Centru „Ljubović“ koji ispoljavaju autoagresivno ili heteroagresivno ponašanje

⊕ Procedura o postupanju u slučajevima: samovoljnog napuštanja centra, samovoljnog udaljavanja korisnika na drugom području, nepovratka korisnika u centar nakon odobrenog izlaska u grad, nepovratka korisnika u centar sa odobrenog boravka izvan centra, sumnje da korisnik namjerava samovoljno napustiti centar, po povratku korisnika u centar nakon izbivanja iz centra.

Ovim procedurama definisano je u kojim situacijama se smatra da je korisnik samovoljno napustio ustanovu i da se nalazi u bjekstvu. Ukoliko se utvdi da korisnik nije prisutan, obavještava se policija, nadležni centar za socijalni rad i roditelji, odnosno staratelji djeteta.

⊕ Raspored dnevnih aktivnosti korisnika za vrijeme školske godine, vikenda i praznika



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

- ✚ **Raspored dnevnih aktivnosti korisnika za vrijeme dana vikenda, praznika i ljetnjeg raspusta**
- ✚ **Obavještenje o davanju terapije**
- ✚ **Procedure donesene uslijed COVID pandemije:**

Ove procedure odnose se na postupanje prilikom nabavke i preuzimanja robe, načina ulaska i izlaska zaposlenih za vrijeme trajanja opasnosti od zaraze, načinu dezinfekcije prostorija, predmeta i površina u ustanovi, kao i na način postupanja u slučaju pojave zaraze u okviru ustanove. Ovim procedurama jasno je definisana aktivnost i ko je od zaposlenih zadužen za njen sprovodenje, tako npr. pri dolasku zaposlenih na posao, zaštitar je dužan da svakom izmjeri temperaturu i u slučaju povišene temeprature, zaposlenom ne dozvoli ulazak u ustanovu. Svi zaposleni su dužni da obrate pažnju na korisnike i u slučaju prepoznavanja nekih od simptoma bolesti, o tome odmah obavijeste rukovodioce, kako bi se izvršila izolacija i neophodno testiranje.

8.3 Komentari o procedurama

Centar Ljubović raspolaže velikim brojem procedura koje jasno definišu korake, kako u samom radu sa korisnicima, tretmanu tako i u incidentnim i nepredvidljivim slučajevima. Postojanje ovih procedura olakšava svakodnevno funkcionisanje u smislu bolje organizacije rada, ali s obzirom da su ovdje smještena djeca i da je individualan pristup ponekad važniji od svih definisanih procedura, slijepo držanje za procedure, može imati suprotan efekat. Ovo znači da će djeca, koja su tokom odrastanja stalno bila kažnjavana, koja su navikla na takav oblik ophođenja odraslih prema njima, češće ispoljavati veći stepen otpora prema pravilima, što će, po definisanim procedurama, uslovjavati češće kažnjavanje. Voditelji tretmana i vaspitači imali bi za cilj da prekinu ovakva ciklična ponašanja, što bi u konkretnoj situaciji bio veliki izazov.

9 Metode

9.1 Koje metode se koriste? Pojasniti na koji način se radi plan

Pružalac usluge izrađuje individualni plan rada sa korisnikom na osnovu individualnog plana usluga centra, u roku od sedam dana od dana prijema korisnika. U izradi individualnog plana učestvuje centar, pružalac usluge, korisnik, odnosno njegov



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

zakonski zastupnik, članovi njegove porodice i druga lica važna za korisnika. U okviru individualnog plana rada navedene su aktivnosti koje će se realizovati svakog dana, a tačno se i precizira ko je odgovoran za realizaciju određene aktivnosti. Ponovni pregled vrši se u skladu sa rokovima iz individualnog plana rada sa korisnikom, najmanje jednom u šest mjeseci. Na osnovu rezultata ponovnog pregleda sačinjava se zaključak i izvještaj o korisniku.

9.2 Odnosi sa korisnicima

Zaposleni rade na osnaživanju korisnika, na njihovom osamostavljivanju i pripremi za nezavistan život. Na početku ih upoznaju sa svime šta ih očekuje u Ljuboviću, sa njihovim pravima i obavezama tokom boravka u centru. Vremenom kako se bolje upoznaju pridobijaju njihovo povjerenje. Korisnici se obraćaju za pomoć i savjet ili voditelju tretmanu zaduženom za njih ili nekom od vaspitača u kojeg imaju najviše povjerenja. Zaposleni im najčešće pružaju podršku na način što razgovaraju sa njima i trude se da su uvijek tu da ih saslušaju.

Korisnici su uključeni tokom izrade individualnog plana, upoznati su sa svime što se odnosi na njih. U okviru individualnog plana rada taksativno su navedene i aktivnosti koje će se realizovati svakog dana. Voditelj tretmana se oko navedenih aktivnosti dogovara sa korisnikom. Zaposleni prepozazuju da to doprinosi većem stepenu povjerenja korisnika u njih.

Jednom nedeljno se održavaju grupni sastanci sa korisnicima na kojima oni mogu da iznesu svoje mišljenje. Mišljenje korisnika se sasluša, ali generalno njihovo mišljenje nema bitniji uticaj na odluke. Korisnici ne mogu da utiču na ono što je propisano kućnim redom kao npr. vrijeme buđenja i odlaska na spavanje, na raspodjelu korisnika po sobama. Ono na šta mogu da utiču u određenoj mjeri npr. jesu pojedine aktivnosti u kojima će učestvovati, sastavljanje menija. Pravi se procjena da svim korisnicima bude dobro i da ne ugrožavaju jedni druge.

Korisnici primaju mjesečno džeparac, što je uređeno rješenjem od strane CSR. Vaspitači preuzimaju novac, čuvaju ga u sefu i vode evidenciju o novcu. Sa korisnikom se dogovaraju na koji način će potrošiti novac.

9.3 Načini rada u posebnim situacijama

9.3.1 Intervencija u konfliktima (između korisnika, korisnika i zaposlenih, korisnika i rodbine, između rođaka, između zaposlenih, korisnika i volontera, zaposlenih i volontera, rodbine i volontera)



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Vaspitači nastoje da spriječe fizički konflikt između korisnika. Fizički ih razdvoje i odvedu u zasebne prostorije. Kao disciplinske mjere primjenjuju zabranu/ograničenje izlazaka u grad, zabranu korišćenja mobilnog telefona, ograničenje odlaska u posjetu porodici za određeni period, ukor, opomenu itd.

9.3.2 Obezbeđivanje sigurnosti

Određivanje privremenog individualnog nadzora i staranja u tajm aut sobi je privremena kratkotrajna mjera, koja se koristi u stanjima ekstremne eskalacije korisnikove agresivnosti, radi sprečavanja potencijalnog samopovređivanja ili povređivanja drugih osoba, kao i nanošenja velike materijalne štete ustanovi. Dakle, time-out procedura, odnosno, kratkotrajno izdvajanje korisnika u posebnu prostoriju radi smirivanja, se realizuje radi psihološke reorganizacije i stabilizacije. Odluku o sprovođenju mjeru izdvajanja korisnika u predviđenu sobu donosi vaspitač u saradnji sa koordinatorom, ili o tome obavještava koordinatora odmah nakon izdvajanja, a po potrebi policiju i psihijatra. Sam čin izdvajanja sprovodi zaštitar uz prisustvo vaspitača. Korisnik u prosjeku ostane 15 minuta u time out sobi i tokom tog perioda bude posmatran kroz prozor zaključanih vrata ili pomoću kamere i sistema monitora. Uloga vaspitača nakon završene intervencije je da pomogne korisniku da razumije efekte lične agresivnosti po njega, nastoji da pomogne korisniku da postane svjestan i bolje razumije posljedice svog agresivnog ponašanja, kao i da korisnika suoči sa direktnim i indirektnim posljedicama njegovog agresivnog ponašanja po njega i druge, naročito sa onim posledicama o kojima, inače, nije sklon ni da razmišlja.

9.4 Uticaj korisnika na način pružanja usluge

9.4.1 Uticaj korisnika na način pružanja usluga (vrijeme, prostor, vrsta usluga i aktivnosti, izbor cimera i osoblja)

Korisnici imaju tačno određen raspored aktivnosti koji propisuje sve aktivnosti planirane u toku dana od vremena ustajanja do vremena odlaska na spavanje. Od aktivnosti u kojima učestvuju ističu sportske aktivnosti koje se odvijaju u dvorištu ustanove i van ustanove, kao i učenje sa vaspitačima. Korisnici održavaju higijenu prostorija u kojima borave.

Mogu da izraze svoje mišljenje ali imaju mali uticaj na mogućnost promjene onoga što im ne odgovara. Npr. ono što bi mijenjali jeste vrijeme ustajanja i odlaska na spavanje. Ono na šta mogu da utiču jeste da li će pohađati školu redovno ili vanredno. Korisnici kada su zabrinuti i kada imaju neki problem obraćaju se ili voditelju tretmana ili drugom vaspitaču zavisno od toga sa kim su ostvarili najbliži odnos i u koga imaju najviše povjerenja.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Korisnicima je dozvoljena jednom nedeljno posjeta članova porodice, a kontakti putem telefona mogući su 3 puta nedeljno. Posjete i telefonski kontakti mogu biti i češći, što se definiše individualnim planom rada sa korisnikom i shodno procjeni stručnog tima. Ono što ističu da im otežava ostvarenje kontakta sa prijateljima/djevojkicom jeste to što je neophodno odobrenje od centra za socijali rad, uslijed čega pojedini korisnici ističu da tokom boravka u Centru nisu uošte bili u kontaktu sa prijateljima i djevojkicom što je doprinijelo njihovom većem osjećanju izolovanosti.

Smatraju da bi način nagradivanja trebalo unaprijediti. Stiču utisak da oni koji se loše ponašaju bivaju nagrađeni za najmanji pomak, dok oni koji se dobro ponašaju i izvršavaju svoje obaveze ne bivaju nagrađeni za svoj trud i rad.

Iako se mogu požaliti i iznijeti svoje mišljenje generalni utisak je da se dalje sa tim ništa ne preduzima. Takođe, korisnici koji su u prihvatu osjećaju se poprilično izolovano s obzirom da tokom boravka u prihvatu važe veća ograničenja i strožija pravila u odnosu na institucionalni tretman.

9.5 Profesionalne ideologije

9.5.1 Ideologija rada

Tokom razvoja ustanove uvjek se težilo ka destigmatizaciji i nediskriminaciji djece koja su smještena u ovu ustanovu. To se pokušavalo postići izmjenama naziva ustanove (od Prihvatišta za vaspitno zapuštenu djecu i mlade, Zavoda za vaspitanje maloljetnika, JU Zavod za vaspitanje i obrazovanje djece i omladine, do Centra „Ljubović“) i suštinskom promjenom u načinu rada, koji se temelji na načelu najboljeg interesa djeteta.

Ideologija rada kretala se od medicinskog modela (dijete koje treba popraviti kako bi se uklopiло u društvo) ka socijalnom modelu koji naglašava odnos društva prema djetetu kroz stvaranje okruženja po mjeri djeteta. Težilo se obezbjedjenju struktuiranog, sveobuhvatnog timskog rada, uz individualizovan pristup svakom djetetu, kao i njegovim roditeljima u mjeri u kojoj su u mogućnosti da se uključe. Ideologija zaposlenih je da se djete prihvati takvo kakvo jeste, i da ponašanja i problemi koji se javljaju kao posljedica istih, ne umanjuje vrijednost ove djece, iako se koncept rada svodi na odredjen stepen izolacije ove djece, uz opravdanje da je takav model rada neophodan kako bi se djeci pružila sveobuhvatna zaštita.

Ono što ovu djecu isključuje iz društva su prije svega neznanje, predrasude i strahovi koji prevladavaju u društvu, što znači da bi socijalni model morao težiti prije svega restrukturiranju društva. Zaposleni u Centru „Ljubović“ aktivno daju svoj doprinos u cilju podizanju svijesti, kako bi društvo prihvatile ovu djecu kao vrijedne i proaktivne članove zajednice.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

9.5.2 Ideologija korisnika (npr. predmeti popravke)

U Centar „Ljubović“ smještaju se djeca koja ispoljavaju ozbiljne probleme u ponašanju, koji traju duži vremenski period, djeca koja su često odbačena od porodice, od vršnjaka, sredine u kojoj su odrasli, djeca koju zajednica i dalje često doživljava kao „smetnju“. Profesionalci zaposleni u ovoj ustanovi, prihvataju ovu djecu onakvima kakvi jesu, ne plaše ih se, već im pružaju podršku i novu šansu za promjenu i reintegraciju. Sem tretmana koji se sprovodi, tretmana koji ima svoj cilj, plan, tok realizacije, praćenje uspješnosti, postoji ta svakodnevna, neposredna interakcija između vaspitača i djece, u kojoj je vaspitač model, model za identifikaciju, upijanje pozitivnih obrazaca ponašanja te se ponekad dešava da djetetu nije potreban visoko stručan i usmjerjen tretman, već je sam taj odnos, koji dijete ostvari sa stručnim radnikom, ljekovit i dovoljan da dođe do značajne promjene. Djeca taj odnos percipiraju kao posebno važan, jer im daje osjećaj pripadanja i istinske brige.

Posebno je izazovan rad sa korisnicima koji imaju veći spektar definisanih teškoća pa tako osim problema u ponašanju imaju i određenu psihijatrijsku dijagnozu što usložnjava rad. Činjenica je da ovoj djeci nije dovoljan samo psihijatrijski tretman, ali se zbog složenosti on ponekad stavlja u prvi plan te je neophodno izmještanje ove djece u neku drugu, specijalizovanu ustanovu.

10 Siže i zaključci

10.1 Siže

Korisnici su uključeni tokom izrade individualnog plana, upoznati su sa svime što se odnosi na njih. U izradi individualnog plana učestvuju centar za socijalni rad, pružalač usluge, korisnik, odnosno njegov zakonski zastupnik, članovi njegove porodice i druga lica važna za korisnika.

Korisnici imaju slobodu da izraze svoje mišljenje, zaposleni su uvijek tu da ih saslušaju, ali generalno korisnici nemaju veliki stepen samostalnosti u pogledu odlučivanja i uticaja na način pružanja usluge. Korisnici ne mogu da utiču na ono što je propisano kućnim redom kao npr. vrijeme buđenja i odlaska na spavanje, na raspodjelu korisnika po sobama. Korisnici smješteni u prihvatu izvještavaju o osjećanju izolovanosti, potojanju nedosljednosti kada su u pitanju dodjele nagrada. Značajno bi bilo kada bi postojala mogućnost da se mišljenje korisnika više vrednuje i da im se omogući da utiču na neke aspekte boravka u Centru a naročito u pogledu posjeta i kontakata sa bliskim osobama.

Korisnici kada su zabrinuti i kada imaju neki problem obraćaju se ili voditelju tretmana ili drugom vaspitaču zavisno od toga sa kim su ostvarili najbliži odnos i u koga imaju najviše povjerenja. Vaspitači nastoje kroz razgovor da im pruže podršku i pomognu im.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Vaspitači nastoje da spriječe fizički konflikt između korisnika, da ih fizički razdvoje i odvedu u zasebne prostorije. Određivanje privremenog individualnog nadzora i staranja u tajm aut sobi je privremena kratkotrajna mjera, koju primjenjuju u stanjima ekstremne eskalacije korisnikove agresivnosti, radi sprečavanja potencijalnog samopovređivanja ili povređivanja drugih osoba, kao i nanošenja velike materijalne štete ustanovi. Bilo bi značajno da se zaposleni obuče za tehnike smanjivanja konfliktta i analizu rizika za intervenciju u krizama i sprečavanje štete za korisnike usluga ili zaposlene.

10.1.2 Zaključci i predlozi za poboljšanje kvaliteta

Snage:

- Dio užeg jezgra grada i nalazi se blizu relevantnih institucija;
- Ostvarivanje kontinuirane saradnje sa svim akterima u sistemu socijalne i dječije zaštite na nacionalnom nivou i velikim brojem aktera sa lokalnog nivoa, kao i NVO sektorom;
- Postojanje bravarske radionice u kojoj se realizuju radno-okupacione aktivnosti sa djecom i podstiče stručno osposobljavanje korisnika i doprinosi njihovoju integraciji u zajednicu;
- Realizacija promjena u metodologiji rada u skladu sa savremenim stručnim konceptima kroz koje se promoviše integracija korisnika u zajednicu;
- Njihov rad je transparentan i dostupan javnosti u najvećoj mjeri kroz web stranicu i stranice na društvenim mrežama;
- Uspostavljena i licencirana usluga dnevnog boravka za djecu i mlade sa problemima u ponašanju;
- Zaposleni u Centru se zalažu da obezbijede radni angažman za djecu koristeći lične kontakte;
- Široka paleta stručnih profila zaposlenih;
- Sistematski struktuirani sastanci zaposlenih, kontinuirana razmjena informacija i zajedničko planiranje;
- Veća sigurnost u radu obezbijeđena potpunom i kvalitetnom dokumentacijom;
- Prostor je adekvatan za boravak i organizaciju različitih aktivnosti sa korisnicima;
- Široka lepeza aktivnosti koje se realizuju u okviru Ljubovića;
- Sprovodenje interne evaluacije uspješnosti tretmana od strane korisnika i članova porodice;



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

- Jasno definisane procedure koje obezbeđuju kako strukturu redovnih radnih aktivnosti, tako i postupanje u incidentnim i nepredvidljivim situacijama;
- Participacija korisnika i drugih osoba važnih za korisnika u izradi individualnog plana;
- Vaspitači su pristupačni i korisnici im se slobodno obraćaju za pomoć u rješavanju određenih problema.

Slabosti

- Ustanova je uprkos pristupačnosti na neki način izolovana od ostatka grada, prostor ustanove je ograđen visokom ogradi i ima ulaznu kapiju koja se povremeno zatvara;
- Nedostatak redovnih procjena individualnih potreba zaposlenih za dodatnim obukama;
- Nedostajuća znanja za prilagođavanje tretmana potrebama djece i mladih sa teškoćama u pogledu mentalnog zdravlja;
- Manje vremena za neposredan rad sa korisnicima uslijed zahtjeva za vođenjem dokumentacije;
- Neiskorišćenje sve mogućnosti za oplemenjivanje dvorišnog prostora koji bi bio u funkciji bogatijih sadržaja dostupnih korisnicima;
- Nedostatak usko specijalizovanih tretmana usmjerenih na promjenu ponašanja korisnika.

Mogućnosti/Prilike

- Prostor se u budućnosti, putem prodaje ili zamjene, može iskoristiti za druge namjene kao što je razvoj nekih drugih usluga, izgradnja stambenih objekata itd;
- Uvođenje inovativnih sadržaja kroz saradnju sa drugim akterima uključujući i NVO sektor;
- Korisnici se mogu uključiti u obrazovni sistem odnosno pohađati redovne škole na teritoriji Podgorice;
- Pokrenuta je saradnja sa Centrom za stručno obrazovanje CG, da kroz nove modularizovane obrazovne programe iz različitih sektora, omoguće osposobljavanje, zapošljavanje, ali i nastavak školovanja za korisnike koji su u nekoj fazi zastoja u obrazovanju i pripreme za zapošljavanje;



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

- Veći stepen promocije i plasiranja proizvoda iz bravarske radionice bi mogao doprinijeti povećanju budžeta;
- Promjena orijentacije ustanove ka razvijanju i pružanju usluga podrške za život u zajednici;
- Sticanje dodatnih znanja iz oblasti razvoja i psihopatologije djece i adolescenata i različitim modalitetima tretmanskog rada;

Ograničenja/Prepreke

- Postoji stigma i predrasude prema ovoj ustanovi i korisnicima koji su smješteni u njoj;
- Nedovoljnost i diskontinuitet finansijske podrške neophodne za angažovanje potrebnih spoljnih saradnika;
- Određeni korisnici na smještaju su djeca koja su u periodu prije smještaja bila dugotrajnije isključena iz obrazovnog sistema;
- Nedostatak usluga za djecu sa teškoćama u pogledu mentalnog zdravlja a naročito u slučajevima koji zahtijevaju tretman u hospitalnim uslovima;
- Nedovoljna mreža saradnika koji su spremni za uključivanje djece iz Centra u radne aktivnosti (profesionalno osposobljavanje/zapošljavanje);
- Snižena dostupnost roditelja i članova porodice korisnika;
- Visoka očekivanja roditelja/članova porodice od tretmana u ustanovi;
- Nedovoljni resursi u lokalnim zajednicama za pružanje savjetodavno-terapijske podrške roditeljima;
- Investiranje previše vremena u vođenje dokumentacije i dupliranje aktivnosti vezanih za dokumentaciju;
- Organizacija radnog vremena vaspitača;
- Višestruka izloženost faktorima rizika za profesionalno sagorijevanje;
- Svi zaposleni bez obzira na specifičnost svojih stručnih profila obavljaju iste poslove;
- Dužina boravka korisnika u Prihvratnoj stanici, koja uključuje restriktivniji režim u ostvarivanju određenih prava (kontaktiranje sa drugim korisnicima, kontaktiranje sa važnim osobama iz prethodnog okruženja);
- Procedure potencijalno otežavaju individualni pristup u skladu sa specifičnom situacijom i potrebama ili ličnom istorijom konkretnog korisnika;
- Mišljenje korisnika nema bitniji uticaj na organizaciju svakodnevnog funkcionisanja u ustanovi;



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

- Korišćenje tajm out metode u rješavanju visoko rizičnih situacija može biti neodgovarajuće za pojedine korisnike.

Preporuke za unapređenje stručnog rada

- Nastaviti sa proširivanjem mogućnosti za uključivanje korisnika u različite oblike formalnog i neformalnog obrazovanja;
- Veći stepen promocije i plasiranja proizvoda iz bravarske radionice bi mogao doprinijeti povećanju budžeta;
- Potrebno je dodatno poboljšati komunikaciju sa medijima i predstavljanje u javnosti kroz usavršavanje vještina zaposlenih u javnim nastupima;
- Kako bi ustanova nastavila sa unapređenjem kvaliteta rada bilo bi značajno kreirati razvojni plan za unapređenje stručnog rada za određeni period;
- Izgrađivanje široke mreže organizacija na svim nivoima koje su motivisane da omoguće profesionalno osposobljavanje i zapošljavanje korisnika;
- Reorganizacija radnog vremena vaspitača na način koji obezbeđuje svakodnevno prisustvo u vaspitnim grupama;
- Finije strukturiranje slobodnog vremena i aktivnosti korisnika kroz ponudu različitih sadržaja u krugu dvorišta ustanove (poljoprivredna sekcija, hortikultura itd.);
- Obezbeđivanje sredstava radi uključivanja zaposlenih u obuke za sticanje specijalizovanih znanja i vještina neophodnih za sprovođenje različitih vrsta tretmana;
- Diferencirati radno mjesto psihologa koji će obavljati isključivo poslove iz domena psihološke struke;
- Veće uvažavanje mišljenja korisnika izraženo kroz fleksibilnije definisanje svakodnevne strukture vremena i aktivnosti shodno individualnim potrebama;
- Obučavanje zaposlenih za upotrebu različitih tehnika smanjivanja konflikta, intervencije u kriznim situacijama i procjenu rizika.

PROCJENA KVALITETA STANDARDA



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Dokument ima za cilj da na kvalitativan način procijeni kvalitet usluga socijalne zaštite. Procjenjivač ili tim procjenjivača standarda ispunjavaju ovaj obrazac nakon sprovođenja intervjeta, fokus grupe sa korisnicima i zaposlenima i opservacija na terenu.

Popunjeni obrazac treba dostaviti pružaocu usluge na komentare. Nakon toga procjenjivač ili tim procjenjivača trebaju da pripreme predloge za poboljšanje kvaliteta rada i brige. Nakon pripreme predloga, trebao bi da se održi sastanak između procjenitelja i vodećeg tima pružaoca usluge sa ciljem pripreme akcionog plana za sprovođenje predloga i unaprijeđenje kvaliteta rada i njege.

Lokacija i učešće u funkcionisanju zajednice

- Usluga se pruža u skladu sa potrebama zajednice

Analiza/procjena o potrebama u zajednici za ovom uslugom nije realizovana.

- Lokacija pružaoca usluge

JU Centar „Ljubović“ se nalazi u Podgorici, u dijelu grada koji se može doživjeti kao donekle izolovan, pri čemu udaljenost od užeg centra grada i sjedišta relevantnih institucija i organizacija (MFSS, CSR, Policija, škole, domovi zdravlja, klinički centar, tržni centri) nije velika.

- Pružalac usluge aktivno saraduje sa drugim pružocima usluga, organizacijama civilnog društva, državnim organima

Imaju saradnju sa MFSS, nadležnim centrima za socijalni rad, sa osnovnim i srednjim školama, zdravstvenim ustanovama na primarnom i sekundarnom nivou, lokalnom samoupravom, MO, MZ i MUP, sudovima, sa ustanovama za odmor i rekreaciju, sa kancelarijama UNICEF i UNDP u Crnoj Gori, sa NVO „Juventas“, NVO „Centar za prava djeteta“, NVO „Pedagoški centar“ i NVO „Impuls.“

Saradnja se ostvaruje na sledeći način?

Sa školama - zaposleni imaju redovan kontakt sa razrednim starješinama i to na dnevnom nivou. Po potrebi, vaspitači prate djecu u školu, a povremeno se dešava da borave u školi tokom cijelokupnog trajanja nastave. Povremeno, ukoliko to nalaže određena situacija, organizuju sastanke sa direktorima škola i sa psihološko-pedagoškom službom.

Kliničkim centrom - konsultativni psihijatar iz Kliničkog centra Crne Gore, koji shodno ugovorenoj dinamici i potrebama korisnika posjećuje ustanovu i pruža dodatnu podršku.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Sudovima - Centar sarađuje sa stručnom službom Višeg suda u skladu sa propisima, a saradnja sa sudovima podrazumijeva da svaka tri mjeseca obavještava sudsije koji su izrekli mjeru upućivanja u ustanovu, o djeci i njihovom napredovanju tokom tretmana.

NVO – kroz projekte i obuke

Lokalnom samoupravom - u kontaktu su sa Sekreterijatom za socijalno staranje i to kroz periodično organizovanje sastanaka

Ustanovama za odmor i rekreatiju - korisnici dva puta godišnje imaju organizovan boravak.

Misija i vizija

- Godišnji plan rada je izrađen i sprovodi se

Godišnji plan rada je izrađen. U skladu je sa postavljenom misijom i vizijom ustanove. Za realizaciju i praćenje plana je zadužena direktorica i rukovodioći službi.

Prostorno uređenje

Zgrada je u dobrom stanju (npr. prozori nisu polomljeni, boja se ne ljušti sa zidova).	Da	Djelimično	Ne
Zgrada je pristupačna za lica sa fizičkim invaliditetom.	Da	Djelimično	Ne
Osvjetljenje zgrade (vještačko i prirodno), grijanje i ventilacija obezbjeđuju ugodno okruženje za život.	Da	Djelimično	Ne
Korisnicima usluga je na raspolaganju dovoljan broj čistih čebadi i posteljine.	Da	Djelimično	Ne
Korisnici usluga mogu čuvati lične stvari i imati odgovarajući prostor za zaključavanje, kako bi ih mogli pohraniti.	Da	Djelimično	Ne
Kupatila i toaleti su čisti i rade ispravno.	Da	Djelimično	Ne
Potrebe za kupanjem i toaletom od strane korisnika usluga koji su nepokretni ili imaju oslabljenu	Da	Djelimično	Ne



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

pokretljivost ili druga fizička oštećenja su pokrivenе.

Struktura organizacije i kvalitet rada

- Koje postoje organizacione jedinice ili službe?

Na čelu Centra „Ljubović“ je direktorica, a na hijerarhijski nižem nivou su rukovodioci službi. Rad je organizovan u četiri službe: Prihvat sa dijagnostikom, Institucionalni tretman, Dnevni boravak i Služba za finansijsko-administrativne i tehničke poslove. Sastanak stručnog tima se održava svakog radnog dana u 7 i 30 h. Sastanku prisustvuju direktorica, rukovodioci, vaspitači, voditelji tretmana koji su tog dana u smjeni. Na sastanku se izlažu dešavanja od prethodnog dana i dogovora se o koracima za dalje. Takođe, na sastanku se zajednički donose odluke koje se tiču korisnika.

Svakog mjeseca u periodu od prvog do petog se organizuje veliki sastanak kojem prisustvuju direktorica, rukovodioci i sve vaspitne službe.

Zaposleni su opterećeni administrativnim poslovima, za koje prepoznaju da su važni, ali da im oduzimaju dosta vremena i na taj način ih udaljavaju od samih korisnika i rada sa njima. Vođenje dokumentacije odvija se na dva paralelna nivoa, jedan je vođenje knjige dežurstva, dosijea u klasičnoj formi, a drugi je vođenje evidencije kroz informacioni sistem socijalnog staranja. Kroz informacioni sistem SWIS lakše prate rad sa korisnicima, olakšana im je međusobna komunikacija, kao i komunikacija i razmjena dokumentacije sa CSR. Generalno prednost temeljnog vođenja dokumentacije jeste detaljan pregled svega što se radi sa korisnicima, rijetko se mogu desiti propusti - u svakom trenutku imaju sve podatke vezane za korisnika koje u određenom trenutku mogu biti od velikog značaja.

Vaspitači rade po smjenama i to prvi dan 12 dnevna, drugi dan 12 noćna i dva dana su slobodni, dok su rukovodioci svakog dana na poslu od 7 do 15h. Izazov ovako organizovanog radnog vremena gdje se radi po 12 h jeste da može dovesti do iscrpljenosti zaposlenih, smanjenja njihovog učinka i kvaliteta rada. Preporuka bi bila da se organizuje rad u 8 ili 7 - časovnim smjenama.

- Procjenjuje se kvalitet rada rukovodoćeg kadra i zaposlenih na godišnjem nivou

Kvalitet rada rukovodećeg se ne procjenjuje.

- Pružalac usluga je razvio mehanizme procjene kvaliteta usluge koju pružaju?



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Na kraju svake godine sprovodi se interna evaluacija uspješnosti tretmana od strane korisnika i članova porodice.

Aktivnosti

- Pružalač usluge obezbjeđuje redovne, organizovane aktivnosti koje su relevantne i prilagođene korisničkoj grupi (redovan program aktivnosti pružaoca usluge)

U prihvatu se realizuje dijagnostika korisnika na osnovu koje se planira dalji tretman, a osim dijagnostike obavlja se i vaspitno-terapeutski rad sa korisnicima. Aktivnosti koje se realizuju na institucionalnom tretmanu su: vaspitno-terapeutski tretman, rad na obrazovanju i profesionalnom osposobljavanju korisnika, okupacione i sportske aktivnosti, briga o zdravlju korisnika, saradnja sa porodicom, zapošljavanje korisnika starijih od 16 godina. Aktivnosti se ralizuju kroz individualni i grupni rad sa korisnicima. Sadržaj programa u dnevnom boravku obuhvata: podršku u učenju domaćih zadataka, učenje tehniku učenja, vježbe koncentracije, razvijanje radnih navika, sticanje povjerenja u sebe i druge, razvijanje socijalnih vještina, vještine rješavanja sukoba, komunikacijske vještine, kreativne radionice, grupne sastanke sa djecom, grupne sportske aktivnosti, saradnja sa školom i centrom za socijalni rad.

Iako se u Centru u okviru svake organizacione jedinice odvija široka lepeza aktivnosti, ono na čemu još treba raditi jeste na uvodenju specijalizovanih tretmana usmjerenih na promjenu ponašanja korisnika. Stiče se utisak da su zaposleni zainteresovani za unapređenje kvaliteta rada ali u okviru sistema nema dovoljno programa obuka koje se odnose na rad sa ovom ciljnom grupom. Poseban izazov predstavlja i činjenica da u Centru ne postoji detaljan program tretmana koji bi bio zasnovan na teoriji o poremećajima o ponašanju niti postoji definisano radno mjesto za osobu koja bi se bavila tim tretmanom.

U zavisnosti u kojoj se organizacionoj jedinici korisnici nalaze, raste i stepen izolovanosti od zajednice. Ako su smješteni u prihvatu, viši je i stepen izolacije, naročito u pogledu izlazaka iz ustanove. Ono što dodatno pospešuje izolovanost u prihvatau je njegovo trajanje (8 nedelja). Takođe, neophodno je i pribavljanje saglasnosti od strane centra za socijalni rad za održavanje kontakata djece sa bliskim osobama. Problem se javlja u situacijama kad djeca imaju potrebu i želju da im, sem članova porodice, u posjetu dođe neko od prijatelja, ili drugih važnih osoba iz prethodnog života. Smatraju da su procedure u vezi sa ostvarivanjem takve posjete komplikovane i da se zbog toga najčešće ne realizuju. Potrebno je razmisiliti o tome na koji način korisnicima omogućiti da ostvaruju



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

češće kontakte sa osobama koje su im važne, a nisu dio uže porodice.

- Pružalac usluge obezbjeđuje korisnicima pristup različitim sadržajima u lokalnoj zajednici (sportske, kulturne manifestacije, posjećivanje vjerskih objekata itd.)

Postoji široka lepeza sportskih, religijskih i društveno-kulturnih organizacija sa kojima ustanova ostvaruje kontinuiranu saradnju, kao što je saradnja sa Katoličkom crkvom koja im ustupa na korišćenje sportske terene, igraonicu, omogućava pohađanje kursa engleskog jezika itd.

Pored toga, korisnici dva puta godišnje imaju organizovan boravak u ustanovama za odmor i rekreativnu aktivnost koje se nalaze na planini i na moru.

Zaposleni

- Broj i struktura zaposlenih

20 zaposlenih je angažovano u neposrednom vaspitnom radu sa korisnicima. To su prije svega stručni radnici različitog profila: dipl. specijalni pedagozi, dipl. socijalni radnici, dipl. pedagozi, dipl. psiholozi, dipl.pravnik, zatim stručni saradnici (VSS) i saradnici (SSS).

- Zaposleni u ustanovi posjeduju dovoljno raznolikih vještina da pružaju podršku korisnicima usluga i njihovim porodicama kako bi se unaprijedio samostalni život i uključivanje u zajednicu (savjetovanje, psihosocijalnu rehabilitaciju, informacije, edukaciju)

Stručni radnici u Centru „Ljubović“ imaju licencu za obavljanje poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti. Zaposleni su pohađali veliki broj edukacija na teme relevantne za rad sa korisnicima. Neke od obuka koje su prošli stručni radnici i stručni saradnici JU Centra „Ljubović“ u 2020. godini odnosile su se na sledeće teme: prevencija vršnjačkog nasilja i vandalizma, jačanje kapaciteta stručnih radnika/ca za rad sa djecom i mladima sa socijalno neprilagođenim ponašanjem, standardi pravosudja po mjeri djeteta i pružanje pomoći po mjeri djeteta koja učestvuju u sudskim postupcima, specifičnosti primjene nacionalnog plana za formalnu identifikaciju žrtava trgovine ljudima i specifičnim tehnikama vođenja razgovora sa žrtvama, trening za trenere u postupanju sa djecom u sukobu sa zakonom, trening za trenere o postupanju sa djecom žrtvama i svjedocima krivičnih djela, borba protiv trgovine ljudima - identifikacija i upućivanje žrtava trgovine ljudima.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Moguće je dodatno unaprijediti procjenjivanje individualnih potreba zaposlenih za razvojem određenih vještina, značajnih za rad sa korisnicima, tako da bi stručni radnici pohađali obuke koje su u skladu sa njihovom individualnim razvojnim potrebama. Sami stručni radnici prepoznaju da im nedostaju znanja i vještine iz pojedinih relevantnih psihoterapijskih pravaca što bi umogome unaprijedilo rad sa korisnicima. Kao izazov ističu i rad sa korisnicima sa određenim mentalnim smetnjama za šta oni nemaju adekvatna znanja.

Ono što ističu kao jako značajno jesu i studijske posjete Švedskoj i Zagrebu gdje su između ostalog obućeni da koriste određene metode i tehnike za rad sa korisnicima (skala atribuiranja vlastitog delikventnog ponašanja, dijagnoza zloupotrebe droga kod adolescenata (ADAD).

Zaposleni imaju u svom radu podršku od kolega i rukovodećeg kadra, a od velikog značaja su i svakodnevni sastanci stručnog tima na kojem razmenjuju informacije i zajedno dogovaraju dalje korake u radu sa korisnicima.

- Zaposleni su edukovani o pravima korisnika

Zaposleni su upoznati sa pravima korisnika i pohađali su razne edukacije na ovu temu.

- Zaposleni promovišu nezavisan život i uključivanje u zajednicu

Zaposleni rade na osnaživanju korisnika, na njihovom osamostavljanju. Nastoje da ih uključe u obrazovni proces ili u radne aktivnosti organizovane u krugu ustanove, ili kod privatnih preduzetnika, ukoliko je ustanova sa njima ostvarila saradnju. Aktivnosti koje se odnose na profesionalnu rehabilitaciju i radno osposobljavanje, najvećim dijelom se sprovodi u bravarskoj radionici, u okviru ustanove, pod stručnim nadzorom zaposlenih. Sa druge strane jedan broj korisnika ima angažman u privatnim firmama, koji se sprovodi u strogo nadziranim uslovima.

Ne postoji razrađen sistem „pronalaska zaposlenja“, već vaspitači sami, ličnim poznanstvima pronalaze zainteresovane poslodavce. U cilju prevazilaženja ovog problema pokrenuta je saradnja sa Centrom za stručno obrazovanje CG, da kroz nove modularizovane obrazovne programe iz različitih sektora, omoguće osposobljavanje, zapošljavanje, ali i nastavak školovanja za korisnike koji su u nekoj fazi zastoja u obrazovanju i pripreme za zapošljavanje.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Korisnici

- Broj korisnika

U toku 2020. godine 44 korisnika bilo je smješteno u ustanovu (22 djece je bilo smješteno u prihvatilište i 18 djece se nalazilo na institucionalnom tretmanu), dok su 4 korisnika koristila usluge dnevnog boravka.

- Trajanje boravka korisnika

JU Centar „Ljubović“ je ustanova socijalne i dječije zaštite u kojoj se realizuje vaspitna mjera upućivanja u ustanovu nezavodskog tipa u trajanju od 6 mjeseci do 2 godine. Određen broj korisnika, smještenih u Centar „Ljubović“, kako u prihvatilište tako i na institucionalni tretman, upućeni su od strane sudova (osnovni sud, viši sud, sud za prekršaje), dok je jedna grupa korisnika upućena od strane centara za socijalni rad. Ukoliko je uputni organ sud za prekršaje oni su smješteni rješenjem do 3 mjeseca.

- Ni jednom licu nije uskraćen pristup ustanovama ili tretmanu (na osnovu ekonomskih faktora ili njegove rase, boje, pola, jezika, religije, političkog ili drugog mišljenja, nacionalnog, etničkog, starosjedilačkog ili društvenog porijekla, imovine, invalidnosti, rođenja, starosti ili drugog statusa)

Nijednom korisniku nije bio uskraćen pristup usluzi na osnovu gore navedenih faktora.

Procedure

- Podstiče se otpuštanje kako bi korisnici usluga mogli da žive u svojim zajednicama

Prilikom izricanja vaspitne mjere od strane suda, definiše se dužina trajanja ove mjere u vremenu od 6 mjeseci do 2 godine. Ovo znači da maloljetnik u ustanovi može da boravi minimum 6 mjeseci, a maksimum dvije godine. Preispitivanje uspješnosti tretmana sprovodi se na svakih 6 mjeseci, ili češće ukoliko se procijeni da je neophodno prekinuti sa izvršenjem mjere. Otpust se vrši na osnovu predloga Centra Ljubović i nadležnog centra za socijalni rad. Predlog, u pisanoj formi, dostavlja se sudiji koji je izrekao mjeru, koji donosi odluku o tome da li se predlog usvaja ili ne. Prije isteka mjere radi se na pripremi korisnika za otpust, većoj saradnji sa porodicom kako bi se pripremili da prihvate korisnika, postepenom smanjenju kontakta sa korisnikom od strane voditelja



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

tretmana.

- Korisnici se prilikom prijema/uključivanja u korišćenje usluge informišu o svim relevantnim aspektima i na osnovu pune informisanosti iskazuju saglasnost

Korisnici prilikom prijema dobijaju sveobuhvatne informacije, u pisanim i usmenim obliku, o svojim pravima i obavezama za vrijeme boravka u centru, načinu organizacije boravka u svakoj od organizacionih jedinica (kako je organizovan dan, kućni red, raspored aktivnosti, pravila ponašanja, organizacija posjeta i kontakata).

- Pružalac usluga je implementirao transparentne i dostupne postupke za podnošenje žalbi od strane korisnika

Korisnik ima pravo žalbu izjavili u pismenom ili usmenom obliku. Po žalbi odlučuju, i to redom, vaspitač, pravnik iz Službe za prijem dijagnostiku i dnevni boravak, direktor, kolegijum rukovodilaca i stručni tim.

Praksa pokazuje da korisnici žalbe najčešće upućuju usmeno, odnosno prilikom razgovora sa vaspitačima, ili voditeljima tretmana. Najveći broj žalbi odnosi se na postupke korisnika prema korisniku, a povremeno se žale i na postupke zaposlenih prema korisnicima.

- Korisnici su informisani o mehanizmima za izražavanje svog mišljenja o pružanju i poboljšanju usluga i imaju pristup istima

Korisnici imaju slobodu da izraze svoje mišljenje, zaposleni su uvijek tu da ih saslušaju, ali generalno korisnici nemaju veliki stepen samostalnosti u pogledu odlučivanja i uticaja na način pružanja usluge. Korisnici ne mogu da utiču na ono što je propisano kućnim redom kao npr. vrijeme buđenja i odlaska na spavanje, na raspodjelu korisnika po sobama. Ono na šta mogu da utiču u određenoj mjeri npr. jesu pojedine aktivnosti u kojima će učestvovati, sastavljanje menija

Metode

Izbor

- Korisnici usluga mogu sami birati kada će:



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME

Service Contract No. CFCU/MNE/092

Ustati i ići u krevet	Da	Ne	Ponekad
Šta će jesti	Da	Ne	Ponekad
Koju odjeću će obući	Da	Ne	Ponekad
Kada i gdje će održati seksualne odnose	Da	Ne	Ponekad

- Korisnici usluga mogu se slobodno kretati po ustanovi.

Korisnici imaju pristup do svih kancelarija.	Da	Ne
Korisnici imaju pristup do istih toaleta kao zaposleni.	Da	Ne
Postoje neformalna mjesta gdje mogu korisnici i zaposleni da se druže	Da	Ne

Napomena: Dok su u prihvatu, korisnicima je ograničena mogućnost da kontaktiraju sa korisnicima koji su u drugoj organizacionoj jedinici (tretmanu). Ovi kontakti su mogući isključivo uz nadzor vaspitača. Oni ne napuštaju Centar.

Privatnost

- Telefoni, pisma, elektronska pošta i Internet dostupni su korisnicima usluga bez cenzure.

Dostupni su im.

- Privatnost korisnika usluga u komunikacijama se poštuje.

Privatnost korisnika se poštuje. Dosije korisnika su zaključani u ormaru u kancelariji rukovodioca službi. Rukovodioci i voditelji tretmana imaju pristup informacijama o korisniku. Korisnik takođe ima pristup informacijama koje su relevantne za njega.

- Lični, povjerljivi dosije se kreira za svakog korisnika usluge.

Dosije se kreira za svakog korisnika. Korisnici usluga imaju pristup informacijama koje se nalaze u njihovim dosijeima.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

Plan usluga

- Svaki korisnik usluge upravlja svojim ličnim planovima koji odražavaju njegove izvore i sklonosti za njegu, koji su na snazi i koje redovno revidiraju i ažuriraju korisnik usluge i član osoblja.

Pružalač usluge izrađuje individualni plan rada sa korisnikom na osnovu individualnog plana usluga centra, u roku od sedam dana od dana prijema korisnika. U izradi individualnog plana učestvuje centar, pružalač usluge, korisnik, odnosno njegov zakonski zastupnik, članovi njegove porodice i druga lica važna za korisnika. U okviru individualnog plana rada navedene su aktivnosti koje će se realizovati svakog dana, a tačno se i precizira ko je odgovoran za realizaciju određene aktivnosti. Ponovni pregled vrši se u skladu sa rokovima iz individualnog plana rada sa korisnikom, najmanje jednom u šest mjeseci. Na osnovu rezultata ponovnog pregleda sačinjava se zaključak i izvještaj o korisniku.

- Korisnici uz podršku pružaoca usluge koriste osnovne usluge na području:

Zdravstva	Da	Ne	Ponekad
Zapošljavanja	Da	Ne	Ponekad
Obrazovanja	Da	Ne	Ponekad
Stanovanja	Da	Ne	Ponekad

Konktakti

- Korisnici usluga se ohrabruju da uspostave mrežu za socijalnu podršku i / ili održavaju kontakt sa članovima svoje mreže kako bi im se olakšao nezavisni život u zajednici.

Rukovodioci i voditelji tretmana jednom nedeljno kontaktiraju članove porodice korisnika kako bi ih informisali o ponašanju djece. Organizuju i sastanke sa roditeljima koji nemaju adekvatne roditeljske kompetencije. Nemaju saradnju sa prijateljima i susjedima korisnika.

- Pružalač usluge pruža pomoć u povezivanju korisnika usluga sa porodicom i prijateljima, u skladu sa njihovim željama.

Posjete korisnicima u Centru su regulisane procedurom o posjetama i kroz individualni plan. Obično jednom nedeljno korisnici imaju posjete, ali ako roditelji pokažu



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

zainteresovanost da to bude češće, a procijeni se da je to u interesu korisnika, onda posjete mogu biti i više od jednom nedeljno. Vaspitači prepoznaju važnost posjeta od strane članova porodice i podstiću ih. U prihvatu tokom posjete vaspitač mora biti prisutan, dok na institucionalnom tretmanu to nije uvjek potrebno ni poželjno. Putem telefona komuniciraju od dva do tri puta nedeljno. Korisnici na intstitucionalnom tretmanu imaju svoje mobilne telefone čije korišćenje je ograničeno i u tačno određeno vrijeme. Dinamika odlazaka korisnika kući je regulisana individualnim planom i odvija se uz saglasnost Centra za socijalni rad. Obično korisnici odlaže jednom ili dva puta kući u periodu od 3 mjeseca. Od CSR dobiju povratnu inforamaciju kako je protekla posjeta.

Informisanje

- Jasne, sveobuhvatne informacije o pravima korisnika usluga pružaju se u pisanom i usmenom obliku.

Korisnici dobijaju u usmenom i pisanom obliku informacije o svojim pravima. Već tokom prijema dobiju brošure u kojima se mogu upoznati sa svojim pravima, kao i kome mogu da se obrate u slučaju da im bude narušeno neko pravo.

- Korisnicima se pružaju informacije o opcijama:

Društvenih aktivnosti	Da	Ne	Ponekad
Kulturnih aktivnosti	Da	Ne	Ponekad
Vjerskih aktivnosti	Da	Ne	Ponekad

- Donošenje odluka uz podršku je preovlađujući model, a odlučivanje umjesto korisnika se izbjegava.

Prisila i ograničenje

- Korisnici usluga ne podliježu izolovanju ili ograničavanju.

Određivanje privremenog individualnog nadzora i staranja u tajm aut sobi je privremena kratkotrajna mjera, koja se koristi u stanjima ekstremne eskalacije korisnikove



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

agresivnosti, radi sprečavanja potencijalnog samopovređivanja ili povređivanja drugih osoba, kao i nanošenja velike materijalne štete ustanovi

- U ustanovi postoje alternativna rješenja za izolaciju ili ograničavanje, a zaposleni su obučeni za tehnike smanjivanja konflikta i analizu rizika za intervenciju u krizama i sprečavanje štete za korisnike usluga ili zaposlene.

Zaposlenima bi bile potrebne obuke za tehnike smanjivanja konflikta i analizu rizika za intervenciju u krizama.

Participacija

- Pružalac usluga ima rezultate uključivanja lica koje je bilo aktivni učesnik u planiranju usluga, pružanju usluga i evaluaciji usluga.

Korisnici su uključeni tokom izrade individualnog plana, upoznati su sa svime što se odnosi na njih. U izradi individualnog plana učestvuju centar za socijalni rad, pružalac usluge, korisnik, odnosno njegov zakonski zastupnik, članovi njegove porodice i druga lica važna za korisnika

Korisnici imaju slobodu da izraze svoje mišljenje, zaposleni su uvijek tu da ih saslušaju, ali generalno korisnici nemaju veliki stepen samostalnosti u pogledu odlučivanja i uticaja na način pružanja usluge. Korisnici ne mogu da utiču na ono što je propisano kućnim redom kao npr. vrijeme buđenja i odlaska na spavanje, na raspodjelu korisnika po sobama.

Korisnici smješteni u prihvatu izvještavaju o osjećanju izolovanosti, potojanju nedosljednosti kada su u pitanju dodjele nagrada. Značajno bi bilo kada bi postojala mogućnost da se mišljenje korisnika više vrednuje i da im se omogući da utiču na neke aspekte boravka u Centru a naročito u pogledu posjeta i kontakata sa bliskim osobama.

- Pružalac usluga se uključuje u dijalog sa organizacijama koje predstavljaju korisnike i uključuje ih u sistem odlučivanja.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Izgradnja standarda kvaliteta treba biti bazirana na uvažavanju specifičnosti konteksta u kojem se implementiraju i postizanju zajedničkog razumijevanja značenja kvalitetnog stručnog rada kroz pažljivo osmišljen široki participativni proces koji uključuje sve relevantne aktere. Ovakav proces je neophodan za izgradnju standarda koji će biti prepoznati kao motivišući iznutra na način da njihovo poštovanje i dalje usavršavanje svi doživljavaju kao dio lične afirmacije i profesionalnog razvoja.

Kroz proces istraživanja kreiran je instrument namijenjen praćenju kvaliteta pružanja usluga. Instrument sadrži sve relevantne indikatore kvaliteta a sami postupak praćenja će biti više konsultativni nego kontrolni i služiće da se, pored identifikovanja posjedovanja indikatora, zajedno sa pružaocima usluga pregovara o mogućnostima za njihovo uvođenje u praksu. Pored instrumenta koji je kreiran, koristiće se i profil pružaoca usluga u situacijama kada se procijeni da je potrebna produbljenija analiza zbog različitih izazova sa kojima se organizacija suočava. Prilikom implementacije instrumenata za praćenje kvaliteta pružanja usluga potrebno je voditi računa o nekoliko ključnih faktora:

- Potrebno je raditi na postizanju zajedničkog razumijevanja šta je kvalitetan stručni rad sa svim relevantnim akterima (rukovodioci, zaposleni, korisnici, MFSS, Zavod). Nekonzistentno razumijevanje samog kvaliteta stručnog rada može dovesti do otpora kako kod donosioca odluka tako i kod pružaoca usluga, doživljavanja procesa praćenja kao neke vrste nadzora/spolja nametnute kontrole umjesto podržavajućeg procesa unapređenja kvalitetnog stručnog rada. Osnovni cilj ovog procesa jeste da pružaoci usluga standarde kvaliteta razvijene kroz visoko participativan proces doživljavaju kao sopstveni okvir djelovanja.
- Potrebno je unaprijed upoznati pružaoce usluga sa načinom praćenja kvaliteta rada, strukturom izvještaja koji će na osnovu toga biti kreiran, te da će kroz zajedničku diskusiju biti kreirani predlozi i izrađen plan za unapređenje stručnog rada za određeni period.
- Potrebno je povećati dostupnost obuka u sistemu odnosno poboljšati odnos između potrebnih i dostupnih obuka. Važno bi bilo da zaposleni pohađaju veći broj različitih obuka relevantnih za problematiku i ciljnu grupu kojom se bave, a da se istovremeno jača međusobna razmjena informacija kroz interviziju (organizovanje prezentacija, studija slučaja itd.).
- Samo uvođenje indikatora ne može ostvariti željene ciljevi ukoliko stručnjaci ne razmatraju pitanja od značaja za kvalitetan stručni rad i načine na koje ih mogu implementirati u svojoj svakodnevnoj praksi.



Joint EU-MNE Programme
for Employment, Education
and Social Welfare



The programme is co-funded
by the European Union and
the Government of Montenegro

Strengthening Capacities of Social and Child Protection System in Montenegro

EuropeAid/140040/IH/SER/ME
Service Contract No. CFCU/MNE/092

LITERATURA

- European Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care (2012) *Common European Guidelines on the Transition from Institutional to Community-based Care (Guidance on implementing and supporting a sustained transition from institutional care to family-based and community-based alternatives for children, persons with disabilities, persons with mental health problems and older persons in Europe)*, Brussels.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., & Ratajc, S. (2013). *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. Ficko, K., Grebenc, V. Mali, J., Nagode, M., & Rafaelič, A. (2019). *Hitra ocena potreb in storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Gerino, E., Rollè, L., Sechi, C., Brustia, P. (2017) Loneliness, Resilience, Mental Health, and Quality of Life in Old Age: A Structural Equation Model. *Front Psychol.*
- Oliver, M., Barnes, C. (1998), *Disabled People and Social Policy: from exclusion to inclusion*. London: Longman.
- Mali, J., Flaker, V., Urek, M., Rafaelič, A. (2018) *Inovacije v dolgotrajni oskrbi: primer domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Social Protection on Committee (2012) A voluntary European quality framework for social services, Brussels.
- Stimson, G.V., Fitch, C., Rhodes, T. (ur.) (1998), *The Rapid Assessment and Response Guide on Injecting Drug Use*. Geneva: World Health Organization - Programme on Substance Abuse.
- WHO (2012) *WHO QualityRights tool kit to assess and improve quality and human rights in mental health and social care facilities*. Geneva, World Health Organization.