

---

# Usluga psihosocijalne podrške obitelji

---

Centar za pružanje usluga u  
zajednici Svitanje

---

2025. godina

---

**SADRŽAJ:**

1. Uvod
2. Svrha i cilj
3. Usluga psihosocijalne podrške obiteljima
4. Standardi postupanja obiteljskog suradnika
5. Sadržaj planova rada, evidencija i dokumentacija obiteljskog suradnika

## 1. UVOD

Centar za pružanje usluga u zajednici Svitanje (u daljnjem tekstu: Centar), temeljem Zakona o socijalnoj skrbi (NN br. 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23), Pravilnika o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN br. 110/22, 58/24), Pravilnika o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 31/23) te Pravilnika o sadržaju i načinu vođenja evidencije i dokumentacije (NN 113/22) pruža socijalnu uslugu psihosocijalne podrške obitelji, a koja se pruža kroz aktivnost obiteljskih suradnika.

Pravo na korištenje socijalne usluge psihosocijalne podrške obitelji, odnosno obiteljskih suradnika ostvaruje se temeljem uputnice nadležnog Područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Usluga se pruža u domovima obitelji, a provodit će ju obiteljski suradnici zaposleni pri ovome Centru. Obiteljski suradnici završili su izobrazbu za rad koja se provodi u trajanju od najmanje 50 sati, standardizirana je i licencirana sukladno propisima u sustavu socijalne skrbi.

Korisnici ove socijalne usluge su obitelji u riziku od zanemarivanja i socijalne isključenosti, odnosno obitelji kojima je temeljem procijenjenih rizika, snaga i potreba individualnim planom promjene utvrđena potreba za odobravanjem aktivnosti obiteljskog suradnika. Usluga se može provoditi i iznimno kada je roditeljima određena mjera zaštite prava i dobrobiti djeteta: upozorenje na pogreške i propuste u ostvarivanju skrbi o djetetu ili mjera stručne pomoći i potpore u ostvarivanju skrbi o djetetu.

## 2. SVRHA I CILJ

Svrha aktivnosti obiteljskih suradnika koja se provodi u sklopu usluge psihosocijalne podrške obitelji jest osnaživanje obitelji za funkcioniranje u svakodnevnom životu.

Opći cilj aktivnosti obiteljskog suradnika jest postići da obitelji koje se nalaze u riziku od zanemarivanja i socijalne isključenosti djece ostvare pristup integriranoj i visokokvalitetnoj socijalnoj usluzi u zajednici, usmjerenom osnaživanju obitelji za funkcioniranje u svakodnevnom životu, a sve to kako bi se osiguralo svakoj djevojčici i dječaku u Republici Hrvatskoj odrastanje u sigurnom i podržavajućem obiteljskom okruženju te preveniralo razdvajanje djece i roditelja.

## 3. USLUGA PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE OBITELJI

Socijalna usluga psihosocijalne podrške u obitelji odobrava se radi prevladavanja obiteljskih teškoća, stjecanja roditeljskih vještina te osnaživanja obitelji za funkcioniranje u svakodnevnom životu. Ona se odobrava obitelji onda kada se problemi i teškoće mogu riješiti samo promjenama u obitelji, kada je obitelji potrebna stručna pomoć i podrška pri odgoju i skrbi o djeci, radi usvajanja znanja i vještina za uspješnije roditeljstvo ili svakodnevnu brigu i skrb kada je rad s članovima obitelji usmjeren na poboljšanje odnosa.

Ključni elementi za kvalitetno provođenje usluge su: dobrovoljnost, reagiranje na korisnikove osjećaje, misli i postupke, prihvaćanje korisnika onakvog kakav on zaista jest, povjerljivost i privatnost te višekulturalno iskustvo.

Usluga psihosocijalne podrške obitelji provodit će se kroz aktivnost obiteljskih suradnika. Uloga obiteljskog suradnika je važna zbog povratne i pravovremene razmjene informacija socijalnom radniku te zbog suradnje svih sudionika. Isto tako, obiteljski suradnik pruža podršku korisnicima u razvijanju higijenskih navika, usvajanju adekvatne brige i skrbi o djeci, podršku u razvoju financijske pismenosti, podršku kada korisnika treba uključiti na tržište rada i slično. Također, obiteljski suradnik pruža podršku korisniku da se nosi sa promjenama, zato jer promjena zahtijeva vrijeme i strpljenje te ulaganje napora.

#### **4. STANDARDI PRUŽANJA SOCIJALNE USLUGE**

Aktivnost obiteljskog suradnika osiguravaju pružatelji socijalnih usluga za djecu uređeni Zakonom o socijalnoj skrbi, koji zapošljavaju obiteljske suradnike koji će istu aktivnost i provoditi.

Informacije o ciljevima i sadržaju aktivnosti obiteljskog suradnika dostupne su stručnjacima u sustavu socijalne skrbi, sadašnjim i potencijalnim korisnicima, članovima obitelji, zdravstvenim, odgojno-obrazovnim i drugim relevantnim ustanovama te građanima putem web stranice Ministarstva, Hrvatskog zavoda za socijalni rad i pružatelja socijalnih usluga, te na drugi način koji omogućuje najveći mogući stupanj pristupa informacijama (telefon, pisani materijali, izravni kontakt s pružateljima uslugama).

Aktivnost obiteljskog suradnika odobrava Hrvatski zavod za socijalni rad na temelju procjene rizika, snaga i potreba u skladu s individualnim planom promjene. Hrvatski zavod za socijalni rad nadležan za korisnika izrađuje individualni plan promjene sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi. Temeljem individualnog plana promjene kojeg je izradio Hrvatski zavod za socijalni rad, pružatelj usluge izrađuje individualni plan i program rada za svaku obitelj. Socijalni radnik pružatelja socijalnih usluga koordinira, prati rad i osigurava podršku obiteljskom suradniku. Socijalni radnik pružatelja socijalnih usluga prati rad obiteljskog suradnika te u suradnji s obiteljskim suradnikom procjenjuje uspješnost individualnog plana i programa rada s obitelji u pružanju aktivnosti obiteljskog suradnika. Procjenjivanje uspješnosti provedbe individualnog plana rada s obitelji provodi se jednom mjesečno od strane pružatelja. Temeljem procijenjene uspješnosti individualni plan i program rada se po potrebi redefinira, o čemu se obavještava voditelj slučaja Zavoda. Promjene u sadržaju individualnog plana i programa rada s obitelji dogovaraju se timski s korisnikom, koordinatorom/voditeljem/ ili drugim stručnjacima koji provode uslugu psihosocijalne podrške. Hrvatski zavod za socijalni rad utvrđuje uvjete za prestanak pružanja usluge temeljem izvješća o provedenoj usluzi i procjeni uspješnosti provedbe te mišljenja pružatelja socijalne usluge i obitelji.

Aktivnost obiteljskog suradnika koja se nalazi u okviru usluge psihosocijalne podrške obitelji se pruža u jedinici vremena od 60 minuta po usluzi. Ona se pruža u obitelji do pet sati tjedno, iznimno do šest sati tjedno, a najviše tri sata dnevno. Rad obiteljskog suradnika organiziran je u dvije smjene. Pružatelj usluge temeljem tjednog i mjesečnog plana rada obiteljskog suradnika izrađuje raspored radnog vremena obiteljskog suradnika. Obiteljskim suradnicima omogućena je i supervizija te će se supervizijski sastanci organizirati najmanje dva puta godišnje.

Korisnici usluge sudjeluju u planiranju, provedbi i praćenju individualnog plana promjene kojeg izrađuje Hrvatski zavod za socijalni rad i individualnog plana i programa rada pružanja aktivnosti obiteljskog suradnika kojeg izrađuje pružatelj usluge. Individualni plan promjene i

individualni plan i program rada pružanja aktivnosti obiteljskog korisnika dostupni su korisniku u pisanom obliku na jasan način, prilagođeni različitim socijalno osjetljivim skupinama korisnika. Korisnik usluge sudjeluje u procjenjivanju provedbe aktivnosti obiteljskog suradnika i evaluaciji individualnog plana i programa rada pružanja iste. Korisnik koji nije zadovoljan postupanjem može podnijeti pritužbu ravnatelju ustanove socijalne skrbi.

Pružatelj usluge i obiteljski suradnik surađuju i koordiniraju rad sa voditeljem slučaja u Hrvatskom zavodu za socijalni rad, ostalim stručnjacima koji sudjeluju u pružanju usluga obitelji, javnim institucijama i organizacijama civilnog društva.

## **5. SADRŽAJ PLANOVA RADA, EVIDENCIJA I DOKUMENTACIJA OBITELJSKOG SURADNIKA**

O provedbi usluge psihosocijalne podrške obitelji vodi se dokumentacija koju čine:

- podaci o obitelji (socijalna anamneza i ostala dokumentacija koja se dobije od Područnog ureda);
- evidencija pružene usluge koju ovjerava i sam korisnik (sadržava datum i vrijeme u kojem se usluga provodila);
- dnevnik rada koji izrađuje obiteljski suradnik (sadrži sve aktivnosti koje je obiteljski suradnik odradio tog dana, također i zapažanja za svaku obitelj u kojoj se usluga provodila tog dana);
- individualni plan i program rada (izrađuje ga ovaj Centar temeljem individualnog plana promjene koji je izradio Hrvatski zavod za socijalni rad, u izradi sudjeluje koordinator obiteljskih suradnika, obiteljski suradnik i voditelj iz HZSR-a);
- godišnji, tjedni i mjesečni plan rada obiteljskog suradnika;
- izvješća Područnom uredu Hrvatskog zavoda za socijalni rad (izvješće se podnosi Područnom uredu Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema dogovoru s voditeljem slučaja, na zahtjev voditelja slučaja te u izvanrednim situacijama koje značajno utječu na danji tijek pružanja usluge ili prestanak usluge).

KLASA: 001-02/24-01/14

URBROJ: 2137-27-01-02-24-1

U Koprivnici, 9. prosinca 2024.

**RAVNATELJ**  
**Mladen Fajdetić**

