ЈУ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНИ ДЕЈНОСТИ – СКОПЈЕ

СТАНДАРДИ

ЗА ПОСТАПУВАЊЕ НА ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА

НА ПРОБЛЕМАТИКА БРАК И СЕМЕЈСТВО

Скопје, март 2021 година

ВОВЕД

Процесот на развивање и примена на стандардизација во социјалната заштита овозможува определување на критериуми, правила и упатства за обезбедување на социјални услуги и дефинирање на карактеристики за конкретни активности. Стандардите представуваат мерлив регулаторен механизам со кој се воспоставува еднообразност во условите, пристапот и начинот на обезбедување на социјалите услуги. При определување на стандардите се води сметка за потребите и очекувањата на корисниците, етичкитете начела, професионалните цели и економската ефикасност.

Стандардите и процедурите наменети за центрите за социјална работа се предуслов за унифицирано постапување во давање на социјални услуги почитувајќи ги индивидуалните потреби на корисниците и правилата на етичко однесување на стручните работници[1].

Како резултат на потребата за унапредување на стручната работа и подобрување на квалитетот на социјалните услуги кон корисниците, во текот на 2014 година ЈУ Завод за социјални дејности изготви Стандарди и процедури за постапување на центрите за социјална работа[2] по одредени ризици, вклучувајќи ги и ризиците од проблематиката на бракот и семејството.

Потребата од унапредувањето на стандардите и процедурите на центарот за социјална работа кои се однесуваат на проблематиката на бракот и семејството произлегува од потребата за постигнување на оптимелен степен на уреденост на ова подрачје во согласност со социјалната реформа, актуелната законска регулатива[3] и практиката[4].

Осувременувањето на стандардите и процедурите на работа на центарот за социјална работа во проблематиката на бракот и семејството е во корелација со измените во Законот за социјалната заштита и воведувањето на оперативни процедури за интегрирано управување со случаи и документација во центрите за социјална работа.

ЗАКОНСКА РАМКА

Националната правна рамка за заштита на семејство, деца и поединци кои се соочуваат со некој од социјалните проблеми и ризици е определена во Законот за семејството[5] и Законот за социјалната заштита[6]. Центарот за социјална работа како носител на социјалните услуги во проблематиката на бракот и семејството, има обврска да обезбеди примена и почитување на

[1] Етички кодекс за стручните работници во дејноста сосијална заштита. – Скопје: ЈУ Завод за социјални дејности, 2020.

[2] Стандарди и процедури за постапување на центрите за социјална работа. – Скопје: ЈУ Завод за социјални дејности, 2014

[3] Законот за социјалната заштита (Сл. весник на РСМ бр.104/19, 146/19, 275/19,302/20 и 311/20)

[4] Воведување на интегрирано водење на случај во центри за социјална работа

[5] Закон за семејството, (Сл.весник на РМ бр.80/92, 9/96, 38/04, 33/06, 84/08 и 157/08)

[6] Закон за социјалната заштита, (Сл. весник на РСМ бр.104/19, 146/19, 275/19,302/20 и 311/20)

ратификувани меѓународни декларанции и конвенции[7] како есенцијален дел врз кој се определува квалитетот на социјалните услуги.

Работа на центарот за социјална работа на проблематиката на бракот и семејството опфаќа широк спректар на проблеми и предизвици кои што го допираат семејството кога од различни причини ќе се најде во социјален проблем.

Со Законот за семејството се регулирани постапките за склучување, поништување и престанок на бракот, регулирање на односи родители и деца, посвојување, старателство, заштита на деца вклучително кога се жртви на занемарување и злоупотреба, семејни имотни права, одредени судски постапки и тн. Со Законот за социјалната заштита, меѓудругото се определени вид на правата и услугите на социјалната заштита и даватели, при што центарот за социјална работа има конкретна улога и надлежност за постапување.

ЦЕЛИ

Генерална цел за имплементација на стандарди во центарот за социјална работа произлегува од заложби на Министерство за труд и социјална политика за континуирано подобрување на систмот за управување со квалитетот и целосно исполнување на барањата на меѓународните ИСО стандарди[8] во системот на социјалната заштита.

Основната цел на стандардите и процедурите во проблематиката на бракот и семејството во центарот за социјална работа е обезбедување на квалитетна и ефикасна социјална услуга, и тоа:

- преку определување на критериумите со кои се дефинира квалитетот на физички и технички услови и на пружање на социјалните услуги и
- со вооедначување на начинот на спроведување на стручната работа.

Долгорочно, стандардите и процедурите за работа на центарот за социјална работа претставуваат инструмент за постигнување на ефекти во промена на неповолна состојба на корисниците.

МЕРЛИВОСТ

Стандардите и процедурите покрај утврдените цели, имаат значајна вредност за мерење и следење на квалитетот на испорачани социјални услуги, а воедно претставува алатка при спроведување на монитпоринг и надзор на стручната работа во проблематиката на бракот и семејството во центарот за социјална работа од страна на ЈУ Завод за социјални дејности.

Усогласувањето на стандардите и процедурите со праксата во центрите за социјална работа е процес кој подразбира континуитет во мерење на степен на нивната имплементација, детектирање на потешкоиии кои се јавуваат и уредување на начинот за нивното надминување.

Структурално, содржината на дадените стандарди и процедури овозможува определување на индикатори со верификатори за реално мерење на нивната исполнителност, односно за

---

[7] Универзална декларација за човекови права, Конвенција за правата на дето, Конвенција за заштита од семејно насиство, Конвенција за елиминирање на сите форми на дискриминација на жените

[8] МТСП – Политика за квалитет од 2018 година

проценка на елемнтите кои се однесуваат на квалитетот на дадените социјални услуги во центарот за социјална работа.

ЦЕЛНА ГРУПА

Во проблематиката на бракот и семејство во центарот за социјална работа се обезбедуваат социјални услуги на поединец, пар и семејство во надминување и ублажување на проблеми кои неповолно се одразуваат на партнерските, родителските и семејните реалиции.

Целната група на примателите на социјални услуги во центарот за социјална работа во проблематиката која го опфаќа бракот и семејството се: идни брачни партнери, брачни и вонбрачни партнери, родители, самохрани родители, деца од дисфункционални семејства, од самохрани, разделени и разведени родители, како и членови на примарно и пошироко семејство

СТАНДАРДИ ЗА ПОСТАПУВАЊЕ НА ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА ПРИ ОБЕЗБЕДУВАЊЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ НА ПРОБЛЕМАТИКА БРАК И СЕМЕЈСТВО

Стандардите и придружните индикатори даваат опис во какви услови и на кој начин треба да се обезбеди реализација на социјална услуга во проблематиката на бракот и семејстовото.

Согласно законската регулатива и надлежности на центарот за социјална работа, определени се три стандарди на центрите за социјална работа кои се однесуваат на оваа проблематика.

СТАНДАРД 1

Центарот за социјална работа има капацитети, системи и процедури за обезбедување на социјални услуги на проблематика брак и семејство

Овој стандард ги одредува основни, општи критериуми за спроведување на социјалните услуги во центарот за социјална работа во проблематиката на бракот и семејстовто.

Станардот упатува на **почитување на општи човекови права, правата на детето, етички начела и примена на законската регулатива** согласно надлежноста за обезбедување на загарантираните социјални услуги. Тие треба да се базирани на индивидуални потреби, можности и активна партиципација на корисникот.

Предвидените критериуми ја вклучуваат и потребата од **оптимални технички услови** за реализирање на стручната работа и о**безбедување на** соодветно **лиценциран стручен кадар** со определана квалификација и вклученост во континуирана едукација.

Определување на **холистичкиот пристап како стандард** обезбедува клучен предуслов за сеопфатно планирање и спроведување на социјалните услуги преку кординација со корисникот, поширокото семејство, локалната заедница, други даватели на социјални услуги и меѓуресорска соработка.

Спроведување на **превентивните активности** на центарот за социјална работа како стандард претставува значаен допринос во заштита на семејството, детето и поедници од потешки форми на дисфункционалност и намалување на последиците од неповолна состојба на која се изложени.

Општиот стандард подразбира водење на евиденција на корисници и документирањето на стручната работа во согласност со подзаконски акт.

Индикатори

---

1. Центарот за социјална работа обезбедува социјални услуги согласно законските надлежности, има процедури за постапување, ја применува задолжителната национална легислатива и ратификуваните меѓународни прописи и ги почитува одредбите од меѓународните конвенции за заштита на човековите права и правата на детето.

---

2. Центарот за социјална работа има обезбедено просторни капацитети со соодветни услови за работа и техничка опременост потребна за непречено и ефикасно обезбедување на социјални услуги на проблематиката на брак и семејство.

---

3. Центарот за социјална работа има обезбедено стручен кадар (социјален работник, правник, педагог и психолог) и има определено водители на случај/самостојни стручни работници кои работат на проблематиката на брак и семејство кои се стекнале со соодветна лиценца за вршење на стручна работа.

---

4. Стручните работници во центарот за социјална работа имаат стручни компетенции за спроведување на социјални услуги на проблематиката брак и семејство, учествуваат во континуирана професионална едукација и во стручната работа ги применуваат стекнатите знаења.

---

5. Спроведувањето на стручнатаа работа преку интегрирано водење на случај, се изготвува потребна стручна документација согласно стручниот профил и се чува во досието согласно прописи за евиденција и документација.

---

6. Во центарот за социјална работа при обезбедување на социјални услуги на проблематиката брак и семејство се почитуваат начелата на социјалната заштита, се применуваат принципи за работа со деца и лица изложени на социјални проблеми и се постапува согласно Етичкиот кодекс за стручните работници во дејноста на социјалната заштита.

---

7. При работата со детето, родителите и семејството се применува холистичкиот пристап со нивното активни учество, насоченост кон силите на корисниците и со вклучување на семејните ресурси, ресурсите на средината и на други релеванти засегнати страни.

---

8. Во обезбедување на социјални услуги и спроведување на мерките и активностите на проблематиката брак и семејството центарот за социјална работа развива меѓуресорска соработка, планира, реализира и координира активности со други установи на социјална заштита, други овластени даватели на социјални услуги, образовни и здравствени установи, судски и правосудни органи, МВР, единици на локална самоуправна и други државни органи, правни и физички лица, граѓански организации и здруженија.

---

9. Центарот за социјална работа во годишната програма планира и реализира превентивни мерки и активности за заштита на граѓаните од социјални ризици и проблеми на кои се изложени детето, родителите и семејството, спроведува активности за подигнување на јавната свест за почитување на човековите права, правата на детето и за одговорно родителство.

10. Центарот за социјална работа води евиденција на дадените услуги и на корисниците на социјалните услуги на проблематиката брак и семејство.

СТАНДАРД 2

Центарот за социјална работа обезбедува социјални услуги на информирање и упатување

Социјалните услуи на проблематиката брак и семејство треба да се достапни на сите граѓани во просториите на центарот за социјална работа, во нивниот дом или на друго место кое ги задоволува принципите на спроведување на стручната работа, на заштита на личноста и на службените податоци.

Овој стандард подразбира обврска на центарот за социјална работа да ги информира граѓаните, активни и потенцијални корисници за социјалните услуги на проблематиката брак и семејство кои се во надлежност на самиот центар и за други расположиви овластени даватели на социјални услуги кои пружаат помош и подршка на поединец и семјството.

Информациите треба да се јасни, прилагодени на различни социјални групи, со користење на различни формати (печатен, аудио, видео) и преку адекватен начин на дистрибуција со оглед на можните ограничувања на кои поединец или заедница се изложени (попреченост, возраст, степен на образование, јазик, недостапност на интернет и сл).

Овој стандард предидивдува достапност на инфомации во поглед на заштита на поединец, детето или друг член од семејството вон работното време на центарот, како и за интервентнио постапување во ситуација на висок ризик по живот и здравје.

Со овој стандард се утврдува обврска на центарот за социјална работа, во ситуација на ненадлежност или во било која фаза на постапка по извршена проценка, да спроведе упатување на барател и активен корисник во друга институција или организација која може да пружи соодветна помош, услуга или информација.

Потребно е центарот за социјална работа да воспостави начин и протокол за соработка со други овластени даватели на социјални услуги, установи и институции од други ресори околу начинот на упатување, планирање и следење на активности кои се однесуваат на корисникот на социјални услуги на проблематиката брак и семејство.

Индикатори

1. Центарот за социјална работа обезбедува брз, ефикасен и непречен пристап до социјални услуги на проблематиката брак и семејство на сите граѓани, на потенцијални и активни корисници.

2. Центарот за социјална работа ги информира граѓаните, потенцијалните и активните корисници на социјални услуги за надлежности на центарот за социјална работа и за услугите и постапките кои ги обезбедува и спроведува на проблематиката брак и семејство.

3. Центарот за социјална работа ги информира граѓаните, потенцијалните и активните корисници и за други достапни овластени даватели на социјални услуги кои пружаат стручна помош и поддршка во надминување на индивидуалните и семејните проблеми.

4. Центарот за социјална работа ги информира корисниците за други институции, здруженија и организации вон системот на социјалната заштита кои се надлежни за остварување на некоја нивна друга потреба или право.

5. Центарот за социјална работа по спроведената почетна/продлабочена проценка на состојбите, ризиците и потребите на детето, родителите, семејството по потреба **врши упатување** во други институции и/или овластени даватели на социјални услуги и го олеснува пристапот до нивните услуги.

6. Центарот за социјална работа има воспоставено систем на соработка и комуникација со други институции и овластени даватели на услуги за социјална заштита во делот на упатување и следење на корисниците во постапките на проблематиката брак и семејство.

СТАНДАРД 3

Центарот за социјална работа обезбедува социјални услуги на стручна помош и поддршка

Со овој стандард се опфатени социјалните услуги на проблематиката брак и семејство кои центарот за социјална работа е надлежен да ги обезбеди и се спроведуваат во рамките на центарот за социјална работа:

- советување на идни брачни партнери,
- стручна помош при нарушени партнерски брачни/вонбрачни односи,
- доверување на малолено дете од брачна/вонбрачна заедница,
- спроведување на мировна постпка,
- уредување на лични односи и непосредни контакти на дете со родител со кого не живее/негови блиски сродници,
- постапување во измена на судска одлука за доверување на дете,
- постапување по привремена мерка во заштита на детето,
- постапување по меѓународни конвенции за заштита на правата на детето,
- спроведување надзор над вршење на родителско право - преку мерките од надзорот,
- постапување во одземање и враќање на родителското право и
- други постапки во утврдувае на статус на детето или одредено право.

Покрај наведеното, центарот за социјална работа како орган за старателство има надлежност за постапување при утврдување на статусот на детето и одередени права кога за тоа не е постигната родителска согласност или од други причини.

Со определување на критериумот – **детето да се стави во фокус на заштита** се создаваат услови да се овозможи неговиот правилен раст и развој во услови на дисфункционално родителство. Во стручната работа примарната цел е насочена на јакнење на личноста и резилијентноста на детето и адекватно исполнување на неговите развојни потреби.

Овој стандард подразбира принцип на развивање на однос на соработка, почитување и активна партиципација на родителие во сите фази на постапка, информираност за резултати на проценка, за предлозите и заклучоците на стручните реботници и учество на родителите во планирање и одлучување за начинот на кој ќе го вршат родителското право. При тоа се почитува и правото на детето да биде информирано и вклучено согласно возраста и зрелоста.

Важен критериум на овој стандард се однесува на мултидисциплинарен пристап во стручната работа која се спроведува преку интегрирано водење на случај, што овозможува детектирање и надминување на нарушена состојба преку холистички пристап од повеќе стручни аспекти. Секој стручен профил применува соодветни инструменти за проценка како основ за планирање на активности и мерки на помош и заштата, преку изготвување на определена стручна документација.

По потерба се применува психосоцијална помош низ советувалишна работа.

Индикатори

---

1. Центарот за социјална работа обезбедува социјални услуги на стручна помош и поддршка на поединец, пар и семејство заради ублажување и надминување на социјалните, индивидуалните и семејните проблеми, со цел за нивно зајакнување за долгорочно самостојно живеење и функционирање.

---

2. Центарот за социјална работа обезбедува стручна помош и поддршка на корисниците во постапките на проблематиката брак и семејство со кои се уредуваат партнерските, брачните, родителските и семејните односи и релацијата родител-дете во услови на развод, разделеност и родителската дисфункционалност.

---

3. Центарот за социјална работа обезбедува стручна помош и поддршка во градење и одржување на квалитетни партнерски односи и семејни релации.

---

4. Центарот за социјална работа обезбедува стручна помош, поддршка и заштита на правата и интересите на детето во ситуации на родителската дисфункционалност, во услови на разделеност на родителите, во тек на разводот и во периодот по разводот.

---

5. Центарот за социјална работа обезбедува стручна помош и поддршка на родителите воспоставувајќи со нив однос на взаемна соработка, почитување и доверба, зајакнува родителските капацитети и потенцијали заради усогласување на начинот на вршење на родителското право во најдобар интерес на детето, во услови на конфликт, разделеност, во период на развод и по разводот на брак.

---

6. Стручната работа во центарот за социјална работа се спроведува согласно интегрирано водење на случај низ фази на проценка, планирање и реализирање на активности, мониторинг и ревизија на активностите и евалуација на постигнатите резултати. Случајот се затвора по исполнување на предвидените услови.

---

7. При продлабочена проценка и стручната работа со детето, родителите, семејството или пар се применува мултидисциплиниран пристап преку координирана стручна работа на социјален работник, психолог, педагог, правник.

8. Во центарот за социјална работа во проценка на детето/родителите/средината се применуваат методи и техники кои соодветствуваат на стручниот профил. Стручното мислење и препораки се базираат на релевантни информации, факти и сознанија добиени од проценката заради остварување на најдобриот интерес на детето.

9. При обезбедување на социјалните услуги на проблематиката брак и семејство на детето му е овозможено правото да биде навремено и правилно информирано за состојбите и постапките, да учествува во донесување на одлуки значајни за неговиот живот и иднина согласно Конвенција за правата на детето, на начин прилагоден на неговата возраст и зрелост.

10. Во ситуации на запоставување, злоупотреба, грубо занемарување или попречување на остварување на правата и интересите на детето, центарот за социјална работа применува мерки на заштита, како и надзор над вршење на родителското право преку превентивни/репресивни мерки.

11. При обезбедување на стручна помош и поддршка на граѓани, на потенцијални и активни корисници центарот за социјална работа по потреба применува советувалишна стручна работа во надминување на инидвидуални, партнерски, родителски и семејни проблеми и ризици.