



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ПОКРАЈИНСКИ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ
Нови Сад, Булевар Михајла Пупина 16
Тел: 021/425 836; 425 854
e-mail: office@pzsz.gov.rs

**ИСПИТИВАЊЕ О ПОТЕШКОЋАМА У РАДУ И
ПОТРЕБАМА ЗА СТРУЧНОМ ПОДРШКОМ ВОДИТЕЉА
СЛУЧАЈА У ЦЕНТРИМА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД
У АП ВОЈВОДИНИ**

Нови Сад, 2012. године

**Извештај сачиниле: Анђелија Ђоловић и Маја Думнић, саветнице за
социјалну заштиту**

САДРЖАЈ

1. Увод.....	2
2. Циљ испитивања.....	2
3. Узорак и метод.....	2
4. Резултати.....	3
4.1. Тешкоће у раду са којима се сусрећу водитељи случаја.....	3
4.2. Очекивана и потребна подршка водитељима.....	7
4.3. Подршка Покрајинског завода за социјалну заштиту	10
4.4. Водитељи случаја о „отвореним питањима“ у центру за социјални рад.....	12
5. Резиме и закључци.....	13

1. УВОД

Покрајински завод за социјалну заштиту у оквиру својих редовних програмских активности на унапређењу квалитета социјалних услуга, за 2012. годину сачинио је План активности за пружање стручне подршке водитељима случаја у центрима за социјални рад на територији АП Војводине.

Циљ подршке је унапређење стручне компетенције водитеља случаја у примени методе вођења случаја.

У изради Плана подршке за 2012. годину Покрајински завод руководио се исказаним потребама од стране стручних радника центара за социјални рад приликом формалних и неформалних контаката, како и ресурсима којима актуелно располаже. Планирано је да се стручном подршком обухвати око 2/3 водитеља случаја из сваког центра за социјални рад у АП Војводини.

С обзиром на важност активне партиципације водитеља случаја у изради плана стручне подршке као и чињенице да стручна подршка има праве ефекте само ако је концептуална и усмерена на стварне тешкоће и проблеме водитеља случаја у свакодневном раду, Покрајински завод спровео је испитивање потешкоћа у раду и потреба за стручном подршком водитеља случаја у центрима за социјални рад на територији АП Војводине.

2. ЦИЉ ИСПИТИВАЊА

У циљу планирања активности стручне подршке центрима за социјални рад у текућој и наредној години, које ће бити усклађене са стварним потребама стручних радника, пре свега потребама за стручном подршком водитеља случаја, Покрајински завод за социјалну заштиту сачинио је упитник за водитеље случаја.

Циљ анкетирања био је прикупити податке о томе:

- са којим се потешкоћама у свакодневном раду сусрећу водитељи случаја
- који облици и врсте подршке су им потребни,
- које врсту и облике подршке очекују од Покрајинског завода за социјалну заштиту.
- шта водитељи случаја виде као „отворена“ тј. спорна питања и проблеме у свакодневном раду и функционисању центра за социјални рад у коме су запослени.

3. УЗОРАК И МЕТОД

Према подацима из Анализе годишњих извештаја о раду центара за социјални рад у АП Војводини у 2011 години коју је сачинио ПЗСЗ, на територији покрајне постоје и делују 41 центар за социјални рад. У овим центрима **запослено је 272 водитеља случаја**.

Испитивањем су били обухваћени водитељи случаја из свих 41-ог центра за социјални рад са територије АП Војводине. Анкетирање је спроведено на почетку одржавања радионица, које су реализоване као део стручне подршке ПЗСЗ центрима за социјални рад на територији АП у периоду од фебруара до јуна 2012. године.

Од укупно **166** водитеља случаја који су присуствовали радионицама, упитник је попунило **159** водитеља случаја.

Потребно је нагласити да је овај број водитеља случаја представља репрезентантивни узорак јер је испитивањем обухваћено **58,8%** запослених водитеља случаја у центрима за социјални рад у АП Војводини.

Анкетирањем нису били обухваћени стручни радници који искључиво тј. само обављају послове материјалних давања као и водитељи случаја који ½ радног времена обављају и послове супервизије, с обзиром да нису ни били укључени у ове групе за пружање стручне подршке. (Водитељи случаја који у ½ свог радног времена обављају послове супервизора обухваћени су стручном подршком коју ПЗСЗ пружа супервизорима).

4. РЕЗУЛТАТИ

4.1. ТЕШКОЋЕ У РАДУ СА КОЈИМА СЕ СУСРЕЋУ ВОДИТЕЉИ СЛУЧАЈА

Тешкоће у раду због којих се водитељи случаја обраћају супервизору

Водитељима случаја у анкети постављено је питање: Које су тешкоће у раду на случају због којих се најчешће обраћате супервизору? Одговори водитеља случаја веома су слични и дозволили су груписање одговора и њихово квантитативну обраду, тј. израчунање фреквенције. Групе одговора и њихове фреквенције приказани су у табели бр. 1

Тешкоће у рада због којих се водитељи случаја обраћају супервизору		Фреквенција одговора f
1.	Израда плана услуга	24
2.	Сложени случајеви и дилеме у раду	19
3.	Почетна процена	12
4.	Не обраћам се супрвизору или веома ретко	16
5.	Није одговорило на питање	13
6.	Насиље у породици	10
7.	Недостатак искуства у раду или не познавање процедуре и прописа	8
8.	Занемаривање и злостављање деце и издвајање из породице	7
9.	Реализацији плана и обезбеђивање конкретних услуга (напр. смештај корисника и сл.)	6
10.	Потешкоће везане за организацију рада (напр. опретећеност предметима, укључивање других стручних радника, формирање тима,...)	6
11.	За сваки предмет или веома често	5
12.	Хитне интервенције	2
13.	Поновни преглед	2
14.	Затварање случаја	2

Табела бр. 1

- На основу квантитативне и квалитативне анализе упитника може се закључити да се водитељи случаја обраћају својим супервизорима у свим фазама стручног поступка, а **најчешће због тешкоћа у току израде плана услуга и реализације почетне процене**. Чак 36 одговора водитеља случаја односи се на ове две фазе у циклусу вођења случаја.

- Такође, велики број одговора водитеља случаја односи се на фазу **имплементације плана услуга**, тј. потешкоће водитеља случаја у обезбеђењу и реализацији конкретних планираних услуга и мера за корисника као напр.: смештај у институцију, недостатак капацитета, недостатак услуга у локалној заједници и сл. С тим у вези су и одговори у којима водитељи случаја наглашавају да се супервизору обраћају и због тешкоћа у сарадњи са институцијама и организацијама у локалној заједници (4 одговора).
- 10% водитеља случаја навело је да се **не обраћа или веома ретко обраћа супервизору**. У одговорима се може наслутити негативан став према супервизору или процесу супервизије (напр. „нема адекватне супервизијске подршке, супервизори немају афинитет да раде те послове, нема сврхе консултовати се са њим, веома ретко, није ми потребна помоћ, где морам“ и сл)
- **Већи број водитеља случаја није одговорио на постављено питање** (13 водитеља)
- Са друге стране један број водитеља случаја наводи да се **веома често** или за сваки предмет консултује са суперизором, с тим у вези су и одговори водитеља случаја да се обраћају супервизору **у областима у којима немају искуство у раду или недовољно познају процедуре и прописе**.
- Када су у питању посебне области рада, водитељи случаја се најчешће обраћају супервизору због тешкоћа у раду на **слушајевима злостављања и занемаривања деце као и насиља у породици**.
- Међу специфичним темама или областима рада водитељи случаја наводе и: усвојење, породични смештај, старатељство над одраслим лицима, развод брака, извршење мера суда и сл.

Тешкоће у раду због којих се водитељи случаја обраћају руководиоцу

Водитељима случаја у анкети постављено је питање: Које су тешкоће у раду на случају због којих се најчешће обраћате руководиоцу? Одговори водитеља случаја груписани и приказани у табели број 2.

Тешкоће у рада због којих се водитељи случаја обраћају руководиоцу		Фреквенција одговора f
1.	Организациона питања (обезбеђивање техничке подршке, возила, одлазак на терен...)	27
2.	Сарадња са другим службама, установама и организацијама	16
3.	Није одговорило на питање	21
4.	Сложени случајеви, дилеме и потешкоће у раду	15
5.	Расподела предмета	15
6.	Рокови	6
7.	Правна питања	6
8.	Код проблема у имплементацији плана , обезбеђењу смештаја и др. услуга	10
9.	Новчана средства (обезбеђивање материјалне подршке и новчаних средстава за потребе корисника)	4
10.	Укључивање других стручних радника или проблеми	6

	у функционисању тима	
11.	Агресивни корисници	4
12.	Не обраћа се руководиоцу или ретко	4

Табела бр.2

Анализом одговора водитеља случаја може се закључити да се обраћају руководиоцима у складу са њиховим овлашћењима дефинисаним чланом 28 Правилника о организацији, нормативима и стандардима рада у центрима за социјални рад.

- Водитељи се најчешће обраћају тј. траже укључивање руководиоца када имају **тешкоће организационо-техничке природе** као и у случајевима потешкоћа у **успостављању сарадње са другим организацијама**.
- У давању одговора водитељи случаја наводили су генерално тешкоће организационе природе али су често ове организационе тешкоће и спецификовали као: **расподела предмета, рокови, правно-административна питања и процедуре, укључивање других стручних радника из центра, тешкоће у функционисању тима и сл.**
- И на ово питање велики број водитеља случаја није одговорио (чак 21) или су одговорили да се ретко или уопште не обраћају руководици (4). Не одговарање на питање може бити одраз пасивно израженог незадовољства водитеља случаја подршком од стране руководиоца, али ова хипотеза захтева детаљније испитивање.

Тешкоће и проблеми водитеља случаја у раду са групом корисника деца и млади

Одговори добијени од водитеља случаја на питање: Које су тешкоће и проблеми са којима се сусрећу у раду са групом корисника деца и млади, груписани су и представљени у табели број 3.

Потешкоће и изазови у раду са групом корисника деца и млади		Фреквенција одговора <i>f</i>
1.	Злостављање и занемаривање деце	42
2.	Насилје у породици	28
3.	Издвајање деце из породице	25
4.	Млади у сукобу са законом, млади са поремећајем у понашању	29
5.	Поверавање деце после развода	22
6.	Рад са хранитељским и усвојитељским породицама	18
7.	Без одговора	15
8.	Процена и планирање	6
9.	Преоптерећеност са предметима	4

Табела бр. 3

Анализом представљених резултата у оквиру које су одговори учесника груписани по сличности и учесталости указују на:

- **Злостављање и занемаривање деце** (42) су проблеми са којима се водитељи случаја који раде са децом и младима најчешће сусрећу. У оквиру ових одговора дате су и специфичности које се односе на: интервју са децом жртвама злостављања и занемаривања, мотивација

деце за разговор, интервенције и одређивање приоритета у случајевима пријаве злостављања као и сарадња са другим институцијама у раду на случају, занемаривање у ромским породицама и др.

- **Млади у сукобу са законом, млади са поремећајем у понашању** (29), су такође проблеми који се најчешће испољавају и манифестишу у: писању извештаја за суд, саветодавном раду са децом и младима са поремећајем у понашању, подстицању и мотивисању родитеља за сарадњу, кривично неодговорна деца и др.
- **Насиље у породици** (28) је издвојено као посебна група због одговора који су се односили на партнерско насиље у породицама са децом.
- **Издавање деце из породице** (25) има високу учесталост одговора. Потешкоће и изазови водитељима случаја у обоже области су: начини, методе рада и обученост стручних радника за ове интервенције, као и рад са родитељима након издавања деце.
- **Поверавање деце после развода** (22), изнесене потешкоће се односе на процену у доношењу одлуке о поверавању деце као и одржавање контаката деце са другим родитељем.

Поред у табели истакнутих најчешћих проблема са којима се сусрећи, у упитницима наводе се и: коришћење интеграла, старатељство, породични смештај деце са поремећајем у понашању, велики број предмета и сл.

Тешкоће и проблеми водитеља случаја у раду са групом корисника одрасли и стари

Упитник је садржао и питање: У домену рада цср са групом корисника одрасли и стари које су теме или области рада у којима имате највише тешкоћа или изазова? Одговоре водитеља случаја било је једноставно груписати с обзиром да су доминирали слични или исти одговори. Груписани одговори и њихова учесталост приказани су у табели бр. 4

Потешкоће и изазови у раду са групом корисника одрасли и стари		Фреквенција одговора <i>f</i>
1.	Није одговорило на питање (најчешће јер већ не ради у служби за одрасла и стара лица)	64
2.	Насиље у породици	20
3.	Злостављање и занемаривање одраслих и старих лица	5
4.	Душевно оболела лица	21
5.	Старатељство	20
6.	Смештај	18
7.	НСП, ЈНП, недостатак помоћи у новцу и натури.	3
8.	Преоптерећеност бројем случајева	2
9.	Израда плана услуга	2

Табела бр. 4

За разлику од рада са групом корисника деца и млади где су водитељи наводили разноврсне и разнолике тешкоће и изазове са којима се сусрећу у раду, водитељи случаја који раде са одраслим и старим лицима имају неколико доминантних тема или области у којима имају потешкоће, а то су:

- **Насиље у породици** (20 одговора) и стим у вези злостављање и занемаривање одраслих и старих лица (5 одговора)

- **Душено оболела лица** – водитељи случаја наводе потешкоће у заштити, смештају и старатељству лица која су душевно оболела, посебне тешкоће имају у заштити душевно оболелих лица која нису лишена пословне способности и др.
- **Старатељство**, посебно се наглашавају и проблеми у заштити имовине лица под старатељством.
- **Смештај** се наводи, такође, као област у којима водитељи случаја се сусрећу са изазовима, у смислу обезбеђивања адекватног смештаја али и праћења корисника на домском смештају због великог броја случајева са којима су задужени.
- Поред горе груписаних, водитељи случаја наводе **и друге тешкоће** као што су: сарадња са представницима полиције, праћење мера заштитног надзора – овисника, уговори о доживотном издржавању, прикупљање документације, пасивност сродника, лоша сарадња са другим установама итд.
- **Велики број водитеља случаја није одговорио на питање**, најчешће из разлога што не раде у служби за одрасле и старе¹. Запазили смо да у узорку обухваћеним анкетирањем доминирају водитељи случаја који раде у служби за децу и младе што је у складу са подацима о двоструком већем броју укупно запослених у службама за децу и младе у односу на запослене у службама за одрасле и старе у центрима за социјални рад на територији АП Војводине¹.

4.2. ОЧЕКИВАНА И ПОТРЕБНА ПОДРШКА ВОДИТЕЉИМА СЛУЧАЈА

Које облике подршке сматрају најзначајнијим за свој свакодневни рад	Фреквенција одговора f
Индивидуална супервизија	66
Групна супервизија	33
Акредитоване обуке из области развоја општих компетенција	60
Акредитоване обуке из специфичних области	74
Семинари, конференције и стручни скупови	41
Округли столови и размена искуства са водитељима случаја из др. цср	56
Писана упутства или водичи	50
Нешто друго	7

Табела бр. 5

Водитељи случаја у упитнику имали су могућност да заокруже највише два одговора за које сматрају да су најзначајнији облик подршке за њихов свакодневни рад у центру за социјални рад. Анализом одговора можемо да закључимо следеће:

- Водитељи случаја сматрају да су **акредитоване обуке из специфичних области као и акредитоване обуке из области развоја општих компетенција најзначајније за њихов свакодневни рад.**

¹ Према Извештају о раду ЦСР у АП Војводини за 2011 годину, у службама за децу и младе у центрима за социјални рад запослено је 134 лица, а у службама за одрасле и старе 74 .

- Велик значај водитељи случаја придају индивидуалној супервизији, а такође су као важни препознати округли столови и размена искуства са водитељима случаја из других цср, као и писана упутства и водичи.
- Само седам водитеља случаја дало је одговор на питање отвореног типа- нешто друго и навели су: сарадња са колегама из других цср, упутство за попуњавање обрасца –шта и како, консултације са колегама из цср.
- У односу на друге облике подршке забрињавајући мали значај водитељи случаја придају групној супервизији, што посредно указује на потребу развоја овог, према мишљењу Завода, веома значајног облика подршке водитељима случаја у њиховом свакодневном раду.

У којој фази циклуса вођења случаја им је најпотребнија стручна подршка

Фаза циклуса	Фреквенција одговора f
ПРИЈЕМ	10
ПРОЦЕНА	40
ПЛАНИРАЊЕ	91
ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА	66
ПОНОВНИ ПРЕГЛЕД	17
ЗАТВАРАЊЕ СЛУЧАЈА	24

Табела бр.6

- Из табеле видимо да водитељи случаја најчешће наводе да им је стручна подршка потребна **у фази планирања и фази имплементације плана**, тј. у обезбеђивању услуга и реализацији мера за конкретног корисника.
- Важно је запазити да велико број одговора тј. потреба за стручном подршком водитељи случаја наводе и **у фази процене**.

**Очекивана подршка
у раду са циљном групом деца и млади**

Водитељи случаја су на питање : Која врста подршке им је потребна у раду са децом и младима, одговорила на начин приказан у табели бр.7

Које врста подршке им је потребна у раду са циљном групом деца и млади	Фреквенција одговора (f)
Успостављање сарадње са другим институцијама	38
Подршка супервизора	24
Подршка руководиоца	19
Едукације, акредитовани програми обуке.	26
Консултације, водичи за дилеме, писана упутства	22
Правна подршка	8
Без одговора	28
Отварање центра за хранитељство	5
Подршка искуснијих колега, сарадња у тиму	5
Подршка у доношењу важних одлука и поделе одговорности	6

Табела бр. 7.

Из резултата приказаних у табели видимо да су највећу учесталост имале групе одговора у којима се подршка односи на:

- **Успостављање сарадње са другим институцијама** (38). Наводе се предлози који се односе на подршку руководиоца, супервизора или и усостављање формалних видова сарадње, потписивање протокола о сарадњи и др..
- **Подршка супервизора** (24). Подршка коју водитељи очекују од супервизора је помоћ у: процени, планирању, дефинисању улога и одговорности, када се и за шта обраћа супервизору, а када руководиоцу и сл.
- **Едукације, акредитовани програми обуке** (26), су такође врста подршке препозната од стране водитеља случаја, а односи се на едукације за вођење интервјуа у конфликтним ситуацијама, едукације о изради плана, раду са децом и др.
- **Консултације, водичи за дилеме, писана упутства** (22) Водитељи случаја исказали су потребу за овим видом подршке који се односи на сачињавање водича или писаних упутстава, као и консултације са супервизорима и осталим колегама које имају више искустава у раду.
- Поред горе груписаних видова подршке водитељи случаја наводе и друге: додатне подршке, школе за родитеље, где и како сместити дете са психичким проблемима, учешће психолога у процени и др.

Очекивана подршка у раду са циљном групом одрасли и стари

У табели бр. 8 приказани су груписани одговори водитеља случаја у вези потребне подршке у раду са циљном групом одрасли и стари.

Које врсте подршке им је потребна у раду са циљном групом одрасли и стари	Фреквенција одговора <i>f</i>
Успостављање сарадње са другим институцијама	30
Подршка правника, правна подршка	27
Подршка супервизора	17
Едукације, акредитовани програми обуке за рад са душевно оболелим лицима, рад са насиљницима и жртвама злостављања	26
Развој локалних услуга за одрасла и старија лица	15
Без одговора	40
Подршка при смештају душевно оболелих лица	7
Подршка руководиоца	5
Више сарадње са колегама из других центара и размена искуствава и дилема	4

Табела бр. 8

- **Велики број водитеља случаја (40) није одговорио на ово питање,** из разлога је што не ради са овој групом корисника.
- **Успостављање сарадње са другим институцијама** (30). Као и код циљне групе деца и млади и код корисничке групе одрасли и стари

најчешћи одговори водитеља случаја су да им је потребна подршка у успостављању сарадње са другим институцијама.

- **Подршка правника, правна подршка** (27). За разлику од водитеља случаја који раде са децом и младима и најчешће као потребну наводе подршку од стране супервизора или руководиоца, водитељи случаја који раде са одраслим и старијим најчешће наводе потребу за правном подршком, односно подршку и консултације са правником.
- Учесници скупова, њих 26 су навели као потребан облик подршке **Едукације, акредитоване програме обуке за рад са душевно оболелим лицима, рад са насиљницима и жртвама злостављања и др.**
- Видови подршке који нису исказани у табели, а наводе их водитељи случаја су и: повећање капацитета домаћа за душевно оболела лица, надлежност цср код домског смештаја, конкретније тумачење проблема старатељства и др.

4.3. ПОДРШКА ПОКРАЈИНСКОГ ЗАВОДА ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

Водитељи случаја, у упитнику, имали су могућност да заокруже највише два од понуђених пет одговора који облик подршке препознају да је најцелисходније да организује или пружа Покрајински завод за социјалну заштиту. Учесталост одговора водитеља случаја приказана је у табели број 9.

Облици подршке које водитељи случаја очекују од ПЗСЗ	Фреквенција одговора f
Тематске радионице	48
Анализа примера из праксе кроз рад у групи (студије случаја)	84
Организовање група за размену искуства водитеља случаја из различитих цср	82
Прикупљање питања везаних за примену Правилника и посредовање код др.институција у прикупљању одговора	52
Нешто друго, шта_____	1

Табела бр.9

- Видимо да водитељи случаја од ПЗСЗ очекују подршку кроз **организовање група за размену искуства као и кроз анализу примера из праксе тзв. студије случаја.**
- Иако су имали могућност да наведу и друге облике подршке за које сматрају да је најцелисходније да их организује или пружа ПЗСЗ само један водитељ случаја је навео улогу ПЗСЗ у превенцији сагоревања на послу.

Области или теме у којима водитељи случаја очекују подршку Покрајинског завода за социјалну заштиту

У наредној, табели бр. 10, приказани су резултати у којим областима водитељи случаја процењују да им је потребна подршка Завода. Представили смо више одговора да би смо видели разноликост потреба и оно шта им је заједничко.

Области подршке коју очекују од ПЗСЗ	Фреквенција одговора f
Организовање обука за унапређење опште компетенције стручних радника	5
Обуке из области злостављања и занемаривања деце	15
Породично насиље	10
Заштита старих лица	7
Разматрање правилника и потешкоћа у његовој примени у пракси, подршка у примени правила	19
Сексуално злостављање деце	11
Подршка у превенирање професионалног сагарања	4
Стратељство и заштита имовине	7
Смештај душевно оболелих лица	8
Помоћ у дефинисању организације рада у цср	10
Малолетничка делинквенција	11
Није одговорило	33
Злостављање старих лица	4
Дефинисање релација в.с. супервизор, руководилац	5
Посредовање ПЗ у успостављање сарадничких односа са установама за смештај	5
Подршка у области хранитељства	6
Организовање група за размену искуства	7
Подршка у вођењу евиденције и документације	6
Могућност обраћања код дилема након консултације са супервизором	5

Табела бр.10

Осим оних који нису дали одговор на ово питање , а којих је било 33, одговори су били разнолики и кретали су се од крајње специфичних стручних питања до тема које се односе на организацију рада цср. У презентовању резултата издвојићемо само неке области подршке у којима је ПЗСЗ препознат као пружаоц подршке.

- **Разматрање правилника и потешкоћа у његовој примени у пракси, подршка у примени правила** (19). У оквиру ове области учесници скупова су углавном наводили све сегменте примене правила, од процене планирања, инплементације, завршетка рада на случају, као и вођења документације о кориснику и пружању услуге.
- Друга по учсталости одговора, када је у питању подршка коју очекују од ПЗСЗ је: **Обуке из области злостављања и занемаривања деце** (15). И у оквиру ове групе подршке имамо исказане специфичне потребе за подршком: обука за рад са децом жртвама злостављања, обука за вођење интервјуа са жртвом и насиљником и сл.
- Још једна од важних и заступљенијих облика подршки која је исказана од стране водитеља случаја цср је и **Помоћ у дефинисању организације рада у цср**.

Други дати предлози у којима виде улогу ПЗСЗ си и: ургирати код надлежних за усклађивање норматива који прате потребе рада, измене Правилника, бољи положај водитеља случаја, безбедност рада и др.

4.4. ВОДИТЕЉИ СЛУЧАЈА О „ОТВОРЕНИМ ПИТАЊИМА“ У ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

У табели бр.11. приказани су резултати добијени анализом одговора на питање:
Која су отворена питања водитеља случаја у вашем центру за социјални рад?

	Које су отворена питања у центрима за социјални рад?	Фреквенција одговора f
1.	Није одговорило	65
2.	Улоге , односи и надлежности (водитељ случаја- супервизор- руководилац- правник)	28
3.	Питања организације рада у цср	20
4.	Оптерећеност, рокови	15
5.	Укључивање правника у случај	14
6.	Расподела предмета, критеријуми, степен сложености предмета	13
7.	Повећање броја в.с како би се бавили корисником, а не само администрацијом, вођење документације	10
8.	Формирање стручних тимова	6
9.	Безбедност стручних радника	5
10.	Старатељство, евалуација и мониторинг лица под саратељством	5
11.	Надлежности Министарства, секретаријата и завода	4
12.	Одређивање приоритета	4

Табела. бр.11

- 40% анкетираних водитеља случаја није одговорило на питање.
- Највећа учсталост одговора (28) односила се на питања **улога, односа и надлежности** водитеља случаја- супервизора- руководилаца – правника.
- Питање **организације рада центара** (20) је такође по процени учесника нешто што и даље представља проблем и остаје као отворено питање и потешкоћа у свакодневном раду и функционисању центра за социјални рад у коме су запослени.
- **Оптерећеност, рокови,** као и **расподела предмета, критеријуми, степен сложености предмета,** су као што видимо из приkaza у табели, питања која по мишљењу водитеља случаја остају отворена.

5 . РЕЗИМЕ И ЗАКЉУЧЦИ

На основу квалитативне и квантитативне анализе података добијених анкетирањем 159 водитеља случаја, што представља готово 60% запослених водитеља случаја у центрима за социјани рад на територији АП Војводине, дошло се до следећих закључака:

ПОТЕШКОЋЕ И ИЗАЗОВИ

Водитељи случаја наводе да се у свом свакодневном раду сусрећу се са бројним тешкоћама.

Водитељи случаја **обраћају се својим супревизорима**:

- у свим фазама стручног поступка, а најчешће због тешкоћа у току реализације почетне процене, израде плана услуга као и у фази имплементације плана, односно у обезбеђењу и реализацији конкретних планираних услуга и мера за корисника .
- Разлог обраћања супревизору су најчешће сложени случајеви и дилеме у раду.

Руководиоцима се обраћају у складу са њиховим овлашћењима дефинисаним Правилником. Водитељи **траже укључивање руководиоца** када:

- имају тешкоће организационо-техничке природе као и у случајевима потешкоћа у успостављању сарадње са другим организацијама.
- расподела предмета, рокови, правно-административна питања и процедуре, укључивање других стручних радника из центра, тешкоће у функционисању тима и сл.

Упоређивањем одговора водитеља случаја о тешкоћама због којих се обраћају руководиоцу и супревизору јасно се може уочити да се руководиоцу доминантно обраћају због организационих тешкоћа, а супревизорима због тешкоћа у реализацији стручног поступка, код дилема, сложених случајева и сл.

Забрињавајући је податак да је 10% анкетираних изјавило да се не обраћа супревизору или веома ретко, као и да 8% анкетираних није одговорило на питање. Слично је и код питања због којих потешкоћа се обраћају руководиоцу где није одговорило 13% водитеља случаја.

Потешкоће и изазови са којима се срећу водитељи случаја у раду са две корисничке групе деца и млади и одрасли и стари, веома су различити.

Ови подаци су релевантни и морају се узети у обзир приликом планирања и пружања стручне подршке водитељима случаја и утичу на избор начина рада и одабир теме.

Водитељи случаја који раде **са корисничком групом деца и млади** наводе велики број и разнолике тешкоће, а издвајају се следеће области:

- Злостављање и занемаривање деце
- Млади у сукобу са законом и млади са поремећајем у понашању
- Насиље у породици.
- Издвајање деце из породице
- Поверавање деце у поступку развода

Водитељи случаја који раде **са корисничком групом одрасли и стари** наводе тешкоће које се могу груписати у следеће области:

- Насиље у породици
- Душено оболела лица
- Старатељство
- Смештај

ОЧЕКИВАНА И ПОТРЕБНА ПОДРШКА

Као да су у питању облици подршке коју водитељи случаја сматрају најзаначајнијим за свој свакодневни рада издавају се **акредитоване обуке из специфичних области као и акредитоване обуке из области развоја општих компетенција.**

Велик значај водитељи случаја придају **индивидуалној супервизији**, а такође су као важни препознати **округли столови и размена искуства** са водитељима случаја из других цср, као и **писана упутства и водичи**.

Водитељи случаја најчешће наводе да им је стручна подршка потребна **у фази планирања и фази имплементације плана**, тј. у обезбеђивању услуга и реализацији мера за конкретног корисника.

У рада са децом и младима водитељима случаја истичу следеће потребне облике или области подршке: Успостављање сарадње са другим институцијама, подршка супервизора, едукације, акредитовани програми обуке, консултације, водичи и писана упутства.

У раду са одраслим и старијим потребни су им: Успостављање сарадње са другим институцијама, подршка правника-правна подршка, едукације или акредитовани програме обуке за рад са душевно оболелим лицима, рад са насиљницима и жртвама злостављања и др.

ПОДРШКА ПОКРАЈИНСКОГ ЗАВОДА ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

Водитељи случаја од ПЗСЗ очекују подршку кроз организовање **група за размену искуства** као и кроз анализу примера из праксе тзв. студије случаја.

Области подршке у којима је ПЗСЗ препознат као пружаоц подршке су: Разматрање правилника и потешкоћа у његовој примени у пракси, подршка у примени правила, Обуке из области злостављања и занемаривања деце и Помоћ у дефинисању организације рада у цср, сексуално злостављање деце, млади у сукобу са законом, смештај и заштита душевно оболелих лица, старатељства, вођење евиденције и документације.

„ОТВОРЕНА ПИТАЊА“ У ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

Водитељима случаја као „отворена питања“, у центрима за социјални рад и даље остају проблеми који се односе на **улоге, односе и надлежности водитељ случаја- супервизор- руководилац - правник**.

Такође не смејмо занемарити ни групу одговора која се односила на организацију рада, поделу предмета, рокове, оптерећеност, што све на неки начин може да се сврста под **организацијом рада**, те указује на значај и важност пружања подршке центрима за социјални рад у овој области.