



STANDARDI POSTUPANJA OBITELJSKIH SURADNIKA

Zagreb, prosinac 2022.

1



**Financira
Europska unija**
NextGenerationEU

„Informacije i stavovi sadržani u ovom dokumentu pripadaju autorima i ne odražavaju nužno službeno stajalište Europske unije. Niti institucije ni tijela Europske unije, niti bilo koja osoba koja djeluje u njihovo ime ne mogu se smatrati odgovornima za upotrebu



©UNICEF, 2022

Ovi standardi postupanja obiteljskih suradnika pripremljeni su za potrebe Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike u okviru provedbe reformske mjere C4.3.R3 „Razvoj usluga u zajednici s ciljem prevencije institucionalizacije“ Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. - 2026.

Informacije i stavovi izneseni u standardima postupanja nužno ne izražavaju službene stavove Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Europske komisije i UNICEF-a te navedene institucije ne mogu odgovarati za način korištenja informacija navedenih u standardima.

Podlogu za standarde postupanja izradila je Operativna radna skupina u sastavu: Tatjana Katkić Stanić, ravnateljica Zavoda za socijalni rad, Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike; Anica Ježić, načelnica Sektora za razvoj i unapređenje socijalnih usluga Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike; Marija Kalečak, viši savjetnik-specijalist, Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike; Martina Štabi, voditeljica programa za zaštitu djece, Ured UNICEF-a za Hrvatsku; Jasna Ćurković Kelava, ravnateljica Dječjeg doma Zagreb; Nives Radeljić, socijalna radnica, Dječji dom Zagreb; Silvija Kancijan, ravnateljica Centra za odgoj i obrazovanje „Rudolf Steiner“ Daruvar; Blanka Čeprnja, socijalna radnica, Centar za odgoj i obrazovanje „Rudolf Steiner“ Daruvar i Ana Ančić, socijalna pedagoginja, Centar za odgoj i obrazovanje „Rudolf Steiner“ Daruvar.

Njihovu unapređenju je doprinijela Savjetodavna radna skupina koja je, uz članove Operativne radne skupine, bila u sastavu: prof.dr.sc Maja Laklija, Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu; Anita Barišić, univ.spec.act.soc.radnica Studij socijalnog rada u Osijeku, Pravni fakultet u Osijeku; doc.dr.sc.Ivana Maurović, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu; doc.dr.sc. Adrijana Višnjić Jevtić, Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu; doc. dr. sc. Dario Vučenović, Hrvatski studiji Sveučilišta u Zagrebu, Odsjek za psihologiju; mr.spec Ksenija Sviben, prof. psihologije, Centar za socijalnu skrb Zagreb; Mara Bojanić, predstavnik udomitelja za djecu; Katarina Opačić, Hrvatska komora socijalnih radnika; Anita Struški, magistra sestrinstva, Hrvatska komora medicinskih sestara; Martina Sajko Olovec, rukovoditeljica Odjela za osobe s invaliditetom, profesionalnu rehabilitaciju i ranjive skupine, Hrvatski zavod za zapošljavanje; Dragica Kovčalić, voditeljica Odsjeka za društvene i osobne usluge, Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih; Štefica Karačić, predsjednica Hrvatske udruge socijalnih radnika; prof. emerita dr. sc. Marta Ljubešić, Hrvatska udruga za ranu intervenciju u djetinjstvu; Jasmina Zorko, voditeljica projekata Mali zmaj - društvo za poboljšanje kvalitete života siromašne i nezbrinute djece; Irena Jandrić, logoped Mali zmaj - društvo za poboljšanje kvalitete života siromašne i nezbrinute djece.

Ured UNICEF-a za Hrvatsku zahvaljuje svim stručnjacima koji su doprinijeli sadržaju i omogućili izradu standarda postupanja, a posebice Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Dječjem domu Zagreb i Centru za odgoj i obrazovanje „Rudolf Steiner“ Daruvar na podršci tijekom izrade ovoga dokumenta.





I. UVOD

Pravo svakog djeteta da odrasta u sigurnom, poticajnom i brižnom obiteljskom okruženju, te pravo roditelja na podršku u njihovoj roditeljskoj ulozi u središtu je pozornosti UNICEF-a, drugih UN-ovih organizacija i mnogih međuvladinih organizacija i vlada širom svijeta, uključujući Vladu Republike Hrvatske od usvajanja Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima djeteta 1990.

Unatoč naporima Vlade i partnera u 2021. godini 3,152 djevojčica i dječaka bilo je izdvojeno iz obitelji, odnosno bilo je razdvojeno od svojih roditelja. Također, roditeljima 10,292 djece bila je izrečena neka od mjera zaštite prava i dobrobiti djece, od kojih je roditeljima 7,809 djece bilo izrečeno upozorenje na pogreške i propuste u ostvarivanju skrbi o djetetu ili mjera stručne pomoći i potpore u ostvarivanju skrbi o djetetu (Godišnje statističko izvješće Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike za 2021.). Podaci također ukazuju na rast broja djece i roditelja, korisnika socijalnih usluga u svrhu podrške obiteljima u riziku od zanemarivanja, zlostavljanja i socijalne isključenosti, uključujući psihosocijalnu podršku koja novim Zakonom o socijalnoj skrbi obuhvaća i podršku obiteljima u riziku.

Obiteljima u riziku često je potrebno osnaživanje za funkcioniranje u svakodnevnom životu kroz praktičnu podršku obiteljskog suradnika kakva se u jednom dijelu pruža od strane radnog instruktora u Dječjem domu Zagreb roditeljima djece kojima je osiguran smještaj do prve godine života djeteta ili kakva se pruža od strane stručnih radnica Centra za odgoj i obrazovanje „Rudolf Steiner“ Daruvar mladima s teškoćama u razvoju nakon izlaska iz skrbi. Primjeri dobre prakse obiteljskih suradnika s različitim ulogama i odgovornosti raspoloživi su i u Poljskoj, Litvi i Srbiji.

Prepoznajući potrebu za osiguravanjem aktivnosti obiteljskih suradnika, u sklopu usluge psihosocijalne podrške Nacionalnim planom oporavka i otpornosti 2021. - 2026. planirana je provedba reformske mjere C4.3.R3 „Razvoj usluga u zajednici s ciljem prevencije institucionalizacije“ koja se odnosi na izradu standarda postupanja i edukaciju obiteljskih suradnika koji će se u 2023. godini zaposliti kod pružatelja socijalnih usluga za djecu kojima je osnivač Republika Hrvatska.

Provedba predmetne reformske mjere dio je suradnje Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) i Fonda Ujedinjenih naroda za djecu - Ured u Hrvatskoj (u daljnjem tekstu: UNICEF). U svrhu provedbe aktivnosti koje se odnose na izradu standarda postupanja i edukaciju obiteljskih suradnika, odnosno provedbu reformske mjere C4.3.R3 „Razvoj usluga u zajednici s ciljem prevencije institucionalizacije“, uspostavljena je suradnja od strane UNICEF-a s Dječjim domom Zagreb i Centrom za odgoj i obrazovanje „Rudolf Steiner“ Daruvar.

U svrhu učinkovite provedbe planiranih aktivnosti i postizanja planiranih rezultata uspostavljene su dvije radne skupine (operativna i savjetodavna radna skupina) koje uključuju stručnjake/trenere/istraživače relevantnih sveučilišta, centara za socijalnu skrb, pružatelja usluga za djecu, organizacija civilnog društva, Dječjeg doma Zagreb, Centra za odgoj i obrazovanje „Rudolf Steiner“ Daruvar, UNICEF-a, Ministarstva, strukovnih udruga i/ili komora i dr.

U svrhu izrade standarda postupanja izrađen je pregled primjera dobre prakse iz Republike Hrvatske, Poljske, Litve i Srbije, te kompetencijski okvir obiteljskih suradnika. Kako bi se osiguralo unapređenje kvalitete usluge nakon testnog pružanja usluge u okviru Projekta uspostaviti će se okvir/metodologija za praćenje testnog pružanja usluge iz čega će proizaći izvješća o testnom pružanju usluge s preporukama za unapređenje s kojima će se uskladiti razvijeni kompetencijski okvir, standardi postupanja i program stručnog usavršavanja obiteljskih suradnika.





Standardi postupanja obiteljskih suradnika značajan su iskorak u razvoju i unapređenju kvalitete u pružanju socijalnih usluga za djecu i obitelji, obzirom da se prvi puta standardizira i ujednačava procedura u provođenju aktivnosti obiteljskog suradnika unutar socijalne usluge, a sa ciljem unapređenja roditeljskih vještina za svakodnevnu brigu o djeci.

Aktivnost obiteljskog suradnika će se osiguravati u okviru socijalne usluge psihosocijalne podrške u obitelji.

Sukladno članku 95. Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine, broj: 18/22, 46/22 i 119/22) socijalna usluga psihosocijalne podrške obitelji odobrava se radi prevladavanja obiteljskih teškoća, stjecanja roditeljskih vještina i osnaživanja obitelji za funkcioniranje u svakodnevnom životu. Usluga psihosocijalne podrške obitelji odobrava se obitelji kada se problemi i teškoće mogu riješiti samo promjenama u obitelji, kada je obitelji potrebna stručna pomoć i podrška pri odgoju i skrbi za djecu, radi usvajanja znanja i vještina za uspješnije roditeljstvo ili svakodnevnu brigu i skrb odnosno kada je rad s članovima obitelji usmjeren na poboljšanje odnosa. Usluga psihosocijalne podrške odobrava se obitelji na temelju procjene rizika, snaga i potreba u skladu s individualnim planom promjene.

Aktivnost obiteljskog suradnika mogu pružati pružatelji socijalnih usluga za djecu sukladno odredbama Zakona o socijalnoj skrbi, uključujući Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (Narodne novine, broj: 110/22), Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga (Narodne novine, broj: 143/2014) i Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja evidencije i dokumentacije pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaj obrazaca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi (Narodne novine, broj: 113/22).

Sukladno članku 23., točki 3. Pravilnika o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (Narodne novine, broj: 110/22), obiteljski suradnik je jedan od ostalih radnika sa završenim srednjoškolskim obrazovanjem i izobrazbom za rad obiteljskog suradnika.

Aktivnost obiteljskog suradnika će biti osigurana unutar usluge psihosocijalne podrške obitelji ili iznimno uz mjere zaštite prava i dobrobiti djeteta propisane Obiteljskim zakonom (Narodne novine, broj: 103/15, 98/19 i 47/20) samo u situacijama kada nema rizika za sigurnost, a procijenjen je niski ili srednji rizik za razvoj djeteta. Usluga će se osigurati u svim županijama s ciljem osiguravanja regionalne ravnomjernosti.



II. STANDARDI POSTUPANJA OBITELJSKOG SURADNIKA

Opći cilj	Obitelji u riziku od zanemarivanja i socijalne isključenosti djece imaju pristup integriranoj i visokokvalitetnoj socijalnoj usluzi u zajednici usmjerenoj osnaživanju obitelji za funkcioniranje u svakodnevnom životu, kako bi se osiguralo svakoj djevojčici i dječaku u Republici Hrvatskoj odrastanje u sigurnom i podržavajućem obiteljskom okruženju te preveniralo razdvajanja djece i roditelja.
Svrha	Sustav socijalne skrbi ima visokokvalitetne standarde postupanja obiteljskih suradnika - aktivnosti u okviru socijalne usluge psihosocijalne podrške u obitelji za osnaživanje obitelji za funkcioniranje u svakodnevnom životu.
Ciljana skupina	Obitelji u riziku od zanemarivanja i socijalne isključenosti - obitelji kojima je temeljem procijenjenih rizika, snaga i potreba individualnim planom promjene utvrđena potreba za odobravanjem aktivnosti obiteljskog suradnika - iznimno kada je roditeljima određena mjera zaštite prava i dobrobiti djeteta: upozorenje na pogreške i propuste u ostvarivanja skrbi o djetetu ili mjera stručne pomoći i potpore u ostvarivanju skrbi o djetetu, u situacijama kada nema rizika za sigurnost, a procijenjen je niski ili srednji rizik za razvoj djeteta.

- a) **Minimalni strukturni standardi:** pružatelj socijalnih usluga, radnici, organizacija posla, prostor i oprema

Cilj	1. Standardi pružatelja socijalnih usluga	Sredstvo potvrde
Osiguran je odgovarajući pružatelj socijalne usluge	Aktivnost obiteljskog suradnika osiguravaju pružatelji socijalnih usluga za djecu uređeni Zakonom o socijalnoj skrbi.	Statut ili drugi akt o osnivanju pružatelja socijalnih usluga
Cilj	2. Standardi radnika	
Osigurani su ljudski kapaciteti za pružanje aktivnosti	Aktivnost obiteljskog suradnika pruža: • obiteljski suradnik Uvjeti radnog mjesta sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (Narodne novine, 110/22):	Opći akti pružatelja socijalnih usluga Ugovor o radu



obiteljskog suradnika	• obiteljski suradnik - završeno srednjoškolsko obrazovanje i izobrazba za rad obiteljskog suradnika Uz uvjete propisane Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (Narodne novine, 110/22) obiteljski suradnik ima vozački ispit „B“ kategorije. Normativ za aktivnost obiteljskog suradnika sukladno Pravilniku o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (Narodne novine, 110/22), odnosno za pružanje psihosocijalne podrške 1 obitelji: • 1 izvršitelj/obiteljski suradnik za 900 jedinica usluge godišnje - individualno u obitelji Izobrazba za rad obiteljskog suradnika provodi se u trajanju od najmanje 50 sati, standardizirana je i licencirana sukladno propisima u sustavu socijalne skrbi. Stručno usavršavanje obiteljskih suradnika: Pružatelj socijalnih usluga osigurava superviziju obiteljskom suradniku, a supervizijski sastanci organiziraju se najmanje 2 puta godišnje uz podršku vanjskih suradnika.	Izvješće o radu obiteljskog suradnika Plan rada pružatelja socijalnih usluga Potpisne liste sa supervizijskih sastanaka
Cilj	3. Standardi organizacije posla	
Organizacija posla u skladu je s raspoloživim kapacitetima i potrebama korisničke skupine	Rad obiteljskog suradnika organiziran je u dvije smjene sukladno Zakonu o radu i kolektivnim ugovorima za javne službe i sustava socijalne skrbi. Aktivnost obiteljskog suradnika pruža se u obitelji kao neposredni rad s korisnicima.	Evidencija radnog vremena



	Pružatelj usluge temeljem tjednog i mjesečnog plana rada obiteljskog suradnika izrađuje raspored radnog vremena obiteljskog suradnika sukladno odredbama Zakona o radu.	
Cilj	4. Standardi prostora	
Osiguran prostor za planiranje, pružanje, praćenje i izvještavanje o pružanju aktivnosti obiteljskog suradnika	Usluga se pruža u obitelji te prostor za pružanje usluge, odnosno aktivnosti obiteljskog suradnika u obitelji osigurava korisnik. Prostor za planiranje, praćenje i izvještavanja osigurava pružatelj socijalnih usluga sukladno mjerilima propisanim Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (Narodne novine, 110/22).	Dostupan odgovarajući prostor za planiranje, pružanje, praćenje i izvještavanje.
Cilj	5. Standardi opreme	
Opremljenost prostora u skladu je s planiranim programom rada i postavljenim standardima poslovanja	Dostupna odgovarajuća oprema (u skladu s programom rada) koju osigurava pružatelj usluge: - pristup fiksnoj i mobilnoj telefonskoj mreži - pristup internetu - pristup računalnoj opremi - službeno osobno vozilo za odlazak u obitelj ukoliko nije moguće korištenje javnog prijevoza zbog udaljenosti obitelji ili javni prijevoza nije dostupan.	Dostupna odgovarajuća oprema

b) **Minimalni standardi informiranja:** standardi za informiranje javnosti

Cilj	1. Standardi za informiranje javnosti	Sredstvo potvrde
Omogućena je dostupnost informacija o	Informacije o ciljevima i sadržaju aktivnosti obiteljskog suradnika dostupne su stručnjacima u sustavu socijalne skrbi, sadašnjim i potencijalnim korisnicima, članovima obitelji, zdravstvenim,	Web stranica ili oglasna ploča ustanove



aktivnosti obiteljskog suradnika sadašnjim i potencijalnim korisnicima i široj javnosti	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 usluga).	
--	--	--

- c) **Minimalni procesni standardi:** procjena za odobravanje, planiranje usluge, praćenje, usklađivanje s promjenama korisnika i procjena uspješnosti usluge, prestanak pružanja usluge

Cilj	1. Standardi procjene za odobravanje aktivnosti obiteljskog suradnika	Sredstvo potvrde
Procjena obitelji od utjecaja je na odobravanje aktivnost obiteljskog suradnika	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 može odobriti aktivnost obiteljskog suradnika samo ukoliko je procijenjeni niski ili srednji rizik za razvoj djeteta temeljem prikupljenih socijalno-anamnestičkih podataka i utvrđenih činjenica, te procjenama dobivenim instrumentom - Liste za procjenu razvojnih rizika djeteta (REV II -2022.). Pružatelj socijalnih usluga može nakon početka provođenja aktivnosti predložiti smanjenje ili povećanje intenziteta aktivnosti obiteljskog suradnika.	Individualni plan promjene Uputnica pružatelju socijalnih usluga za psihosocijalnu podršku obitelji
Cilj	2. Standard planiranja usluge	
Usluga se pruža temeljem potreba obitelji	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 (IPPR) za svaku obitelj kojoj pruža aktivnost obiteljskog suradnika (u zajedničkoj suradnji Zavod – pružatelj usluge koordinator /voditelj i obiteljski suradnik) sukladno <i>Pravilniku o sadržaju i načinu vođenja evidencije i dokumentacije</i>	Individualni plan promjene Individualni plan i program rada s obitelji pružatelja socijalnih usluga



	<i>pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi te sadržaj obrazaca za izradu godišnjeg statističkog izvješća sustava socijalne skrbi (Narodne novine, broj: 113/22).</i> Obiteljski suradnik izrađuje godišnji, mjesečni i tjedni plan rada obiteljskog suradnika, te vodi dnevnik rada i evidenciju pružene usluge obitelji koju pri svakoj pruženoj usluzi ovjerava korisnik.	Godišnji, mjesečni i tjedni plan rada obiteljskog suradnika Evidencija pružene usluge
Cilj	3. Standard praćenja, usklađivanja s promjenama korisnika i procjenjivanje uspješnosti usluge	
Pružanje usluga u skladu je sa promjenama potreba i kapaciteta obitelji te procjenom uspješnosti individualnog plana i programa rada	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 obiteljskom 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 ili ranije prema potrebi izmijenjenih okolnosti kod korisnika ili pružatelja usluga. 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 i /ili drugim stručnjacima koji provode uslugu psihosocijalne podrške.	Izvješće o praćenju usluge Evaluacijsko izvješće Individualni plan i program rada s obitelji
Cilj	4. Standardi u odnosu na prestanak pružanja usluge	
	Hrvatski zavod za socijalni rad utvrđuje uvjete za prestanak pružanja usluge temeljem izvješća o provedenoj usluzi i procjeni	Uputnica pružatelju socijalnih usluga za



	uspješnosti provedbe te mišljenja pružatelja socijalne usluge i obitelji.	psihosocijalnu podršku obitelji
--	---	---------------------------------

d) Sadržajni i vremenski standardi pružanja aktivnosti obiteljskog suradnika: sadržaj i vrijeme

Cilj	1. Standard sadržaja usluge	Sredstvo potvrde
Aktivnosti pri pružanju usluge u skladu su s potrebama i kapacitetima obitelji	Obiteljski suradnik ima slijedeći opis posla: – sukladno individualnom planu, provodi aktivnosti usmjeravanja i izravne podrške usvajanju znanja i vještina članova obitelji u ostvarivanju svakodnevnih potreba vezano uz: - o stanovanje i vođenje kućanstva, uključujući pomoć i podršku pri usvajanju radnih navika u održavanju domaćinstva te planiranju samostalne prehrane (priprema jelovnika, nabavka namirnica, pripremanje obroka, higijena namirnica i posuđa), pravilnom korištenju i održavanju kućanskih aparata i dr., - o raspolaganje novcem i planiranje kućnog budžeta (prihodi, rashodi, prioriteti, štednja), - o osobnu higijenu i higijenske navike, - o praktičnu pomoć i podršku pri ostvarivanju prava na naknade i usluge u različitim sustavima, - o brigu o sebi i zdravlju, - o brigu o dobrobiti i zdravlju djece, - o pomoć i podršku korisniku pri uspostavljanju i očuvanju neformalne mreže podrške (roditelji, braća/sestre, šira obitelj, prijatelji, poznanici, susjedi i drugi), - o organizaciju slobodnog vremena djece i odraslih, - o druge praktične vještine,	Opći akti pružatelja usluge Ugovor o radu Izvešća o radu obiteljskog suradnika



	– podrška u unapređivanju osnovnih roditeljskih vještina, posebice prepoznavanje osnovnih potreba djeteta i razvijanje znanja i vještina za njihovo zadovoljavanje, uključujući njegu i brigu o djeci; – podrška i praktična pomoć djeci u svakodnevnom funkcioniranju, preuzimanju obiteljskih obveza i odgovornosti, – prepoznavanje sumnje na sigurnosni i/ili razvojni rizik djeteta i žurno izvješćivanje socijalnog radnika koji koordinira aktivnosti obiteljskog suradnika ili stručnjaka koji provodi uslugu psihosocijalne podrške u okviru koje se provodi ova aktivnost; – sudjeluje u izradi, provedbi i praćenju provedbe individualnog plana korisnika, – vodi propisanu dokumentaciju i evidenciju; – kontinuirano stručno usavršavanje i sudjelovanje u superviziji; – planirane aktivnosti provodi u domu obitelji, lokalnoj zajednici i kod pružatelja usluga u skladu s individualnim planom i planom rada; – upravljanje službenim vozilom za potrebe obavljanja posla; – obavlja i druge poslove po nalogu ravnatelja i voditelja sukladno stručnoj spremi i radnom iskustvu.	
Cilj	2. Standard trajanja usluge	
Usluga se pruža u trajanju u skladu s potrebama obitelji	Aktivnost obiteljskog suradnika se pruža u jedinici vremena od 60 minuta po usluzi. Aktivnost obiteljskog suradnika je aktivnost u okviru usluge psihosocijalne podrške obitelji. Usluga psihosocijalne podrške obitelji pruža se u obitelji (domu korisnika) do pet sati tjedno, iznimno kod pružatelja usluge do šest sati tjedno, a najviše dva sata dnevno.	Izvješće o radu

e) **Funkcionalni standardi:** sudjelovanje korisnika i pravo na pritužbu, koordinacija



Cilj	5. Standardi sudjelovanja korisnika i pravo na pritužbu	Sredstvo potvrde
Obitelj sudjeluje u donošenju odluka i ima pravo na pritužbu	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 uspješnosti provedbe aktivnosti obiteljskog suradnika i evaluaciji individualnog plana i programa rada pružanja iste. Korisnik koji nije zadovoljan postupanjem ili propuštanjem postupanja osobe u djelatnosti socijalne skrbi može podnijeti pritužbu ravnatelju ustanove socijalne skrbi. Ravnatelj ustanove socijalne skrbi dužan je bez odgađanja postupiti po pritužbi i pisanim putem obavijestiti korisnika o utvrđenom odnosu o poduzetim mjerama najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja pritužbe. Ako korisnik nije zadovoljan poduzetim mjerama i odgovorom ravnatelja ustanove socijalne skrbi, ima pravo podnijeti pritužbu Ministarstvu u roku od 15 dana od dana zaprimanja obavijesti.	Individualni plan promjene i Individualni plan i program rada Evaluacijska izvješća Pritužba korisnika Poduzete mjere i odgovori nadležnih službi u pisanom obliku
Cilj	6. Standard koordinacije	
Integrirano pružanje usluga svih stručnjaka koji pružaju	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 (npr. voditelji mjera i pružatelji drugih socijalnih usluga sukladno Zakonu), javnim institucijama (dom zdravlja,	Bilješke sa sastanaka



intervencije obitelji	predškolske ustanove ili škole, ustanove u kulturi i druge) i organizacijama civilnog društva.	
----------------------------------	--	--