



Центар за породични смештај

и усвојење Нови Сад

Истраживање на тему:

**“ЗАДОВОЉСТВО И УНАПРЕЂЕЊЕ САРАДЊЕ
ЦЕНТРА ЗА ПОРОДИЧНИ СМЕШТАЈ И УСВОЈЕЊЕ НОВИ САД
СА ХРАНИТЕЉСКИМ ПОРОДИЦАМА”**

У Новом Саду

2016. година

САДРЖАЈ

1. Увод	3
1.1. О Центру за породични смештај и усвојење Ноби Сад	3
1.2. О хранитељству	3
1.3. Степен задовољства хранитељских породица	4
1.4. Проблем истраживања	4
1.5. Циљ истраживања	4
2.Метод	6
3. Резултати	10
3.1. Општа информисаност о Центру за породични смештај и усвојење Нови Сад	10
3.2. Задовољство успостављеном сарадњом	13
3.2.1. Задовољство радионицама у оквиру „отворених врата хранитељства“	15
3.2.2. Хранитељске породице код којих су на смештају деца са сметњама развоју	18
3.3 Поља унапређења сарадње	18
4. Закључак и препоруке	21
5. Прилог	24

1. УВОД

1.1.О Центру за породични смештај и усвојење Нови Сад

Центар за породични смештај и усвојење Нови Сад (у даљем тексту: ЦПСУНС) је установа социјалне заштите чија је делатност организовање, смештај корисника и пружање стручне помоћи хранитељској и усвојитељској породици којој је корисник поверен. ЦПСУНС је најмлађа установа у систему социјалне заштите у Републици Србији. Основан је Одлуком Владе Војводине, 19. фебруара 2014. године, за територију Јужнобачког, Сремског и Средњебанатског управног округа (укупно 25 општина, 21 центар за социјални рад).

Као што је раније наведено, ЦПСУНС је основан да пружа стручну подршку хранитељским породицама. Стручни тим ЦПСУНС чине социјални радници, психолози и педагози који су лиценцирани и професионално оспособљени да обављају послове саветника за хранитељство. Њихова улога је да, кроз успостављен сараднички однос, хранитељима обезбеђују сву неопходну подршку у вођењу бриге о корисницима. Поред подршке стручни радници прате успешност рада хранитеља и указују на евентуалне пропусте.

Оснивање ЦПСУНС подржали су Покрајински секретаријат за здравство, социјалну политику и демографију и Покрајински завод за социјалну заштиту као и УНИЦЕФ, као и Новак Ђоковић Фондација. Сада је, од јуна, 2016. године, за рад ЦПСУНС надлежан Покрајински секретаријат за социјалну политику, демографију и равноправност полова.

ЦПСУНС је основан ради пружања услуга процене и саветовања будућих хранитеља и усвојитеља, пружања подршке хранитељима, односно породицама које пружају услугу породичног смештаја. У току септембра 2016. године, статистички подаци добијени од центара за социјални рад кажу да је на територији коју ЦПСУНС покрива укупно **698 породица** које пружају услугу породичног смештаја **за 1050 деце и младих**.

Услед ограниченог броја запослених, ЦПСУНС је актуелно преузео бригу о корисницима које је раније водио Центар за социјални рад Града Новог Сада (Нови Сад, Беоцин, Сремска Каменица Петроварадин) и Центар за социјални рад Бачка Паланка. Укупан број хранитељских породица о којима је ЦПСУНС до децембра, 2016. преузео бригу је **172 породице** које пружају услугу породичног смештаја **за 227 деце и младих**.

1.2.О хранитељству

Хранитељство је мера заштите детета без родитељског старања, односно детета под родитељским старањем које има сметње у психофизичком развоју или поремећај понашања, а које привремено не може да живи са својим родитељима. Заснивањем хранитељства успоставља се однос између детета и хранитеља који одговара односу дете - родитељ. Хранитељи преузимају непосредну бригу

о детету и имају дужност да се старају о његовом здрављу, развоју, васпитању и образовању, а у циљу његовог оспособљавања за самосталан живот и рад.¹

Полазећи од специфичних потреба детета без родитељског старања и услова потребних за њихово задовољавање, примењују се следећи облици хранитељства:

1) **стандардно хранитељство** - задовољава потребе детета уредног психофизичког развоја за које је процењено да је примена хранитељства у његовом најбољем интересу и које се у хранитељску породицу смешта на краћи или дужи временски период;

2) **специјализовано хранитељство** - задовољава потребе детета са сметњама у психофизичком развоју, израженим здравственим тешкоћама или поремећајем понашања, за које је процењено да је примена хранитељства у његовом најбољем интересу и које се у хранитељску породицу смешта на краћи или дужи временски период;

3) **ургентно хранитељство** - примењује се у хитним ситуацијама када је дошло до напуштања детета од стране родитеља, грубог занемаривања или злостављања детета или када су родитељи спречени да брину о детету због тешке болести или смрти. Траје до разрешења кризне ситуације у породици или до примене одговарајуће мере заштите у складу са најбољим интересима детета;

4) **повремено хранитељство** - примењује се за дете са развојним или здравственим тешкоћама, које живи у биолошкој или хранитељској породици и које се смешта у другу хранитељску породицу на краћи период у циљу предаха и очувања капацитета хранитељске, односно биолошке породице за даљу бригу о детету и превенирања кризних ситуација које могу да угрозе функционалност породице;²

1.3. Степен задовољства хранитељских породица

„Базично задовољство других људи (корисника, клијената, партнера, сарадника) односи се на њихову општу процену Установе темељену на искуствима која су произашла из интеракције с првом линијом запослених (Андерсон и Нарус, 1990, Битнер и Хубберт, 1994, преузето из Беттенцоурт, 1997)”.³ Квалитетно пословање ЦПСУНС, једним делом огледа се и кроз праћење и побољшавање досадашње сарадње изграђене између запослених и других људи, партнера, у овом случају хранитељских породица.

Вођени овим значајним подацима ЦПСУНС је току 2016. године спровео истраживање у којем је испитано колико су хранитељске породице задовољне досадашњом оствареном сарадњом.

¹ Правилник о хранитељству ("Сл. гласник РС", бр. 36/2008), Сврха хранитељства, члан 2.

² Правилник о хранитељству ("Сл. гласник РС", бр. 36/2008), II Облици хранитељства, члан 3.

³ Преузето из "Ђокић, Т., Пепур, М., Арнерић, Ј.: УТЈЕЦАЈ ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИКА НА ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА НА ТРЖИШТУ ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА ЕКОН. МИСАО ПРАКСА ДБК. ГОД. (2015.)

Проблем истраживања

Основни проблем истраживања био је да се на основну испитане релације задовољства, дефинишу поља унапређења сарадње. Из самог проблема издвојила су се истраживачка питања на која смо покушали да одговоримо:

1. Да ли хранитељи располажу са довољно информација о Центру за породични смештај и усвојење Нови Сад ?
2. Да ли су хранитељи задовољни досадашњом сарадњом са запосленима из Центра за породични смештај и усвојење Нови Сад ?
3. Која поља сарадње би било значајно побољшати у будућности?.

1.5. Циљ истраживања

Основни циљ истраживања је био да се на основу добијених података провери ниво задовољства хранитељских породица, као и да се на основу тога направе планови за увођење промена у пољима сарадње са којим су корисници услуга незадовољни, да се негују и поспешују поља са којима су корисници задовољни.

2.МЕТОД ИСТРАЖИВАЊА

Ток истраживања: Хранитељске породице су директним путем испитане у њиховим домовима. За прикупљање података користио се структурирани интервју, а предвиђено време за спровођење истог било је између 30 и 45 минута по породици. Поред интервјуа користила се и опсервација током разговора са хранитељима. Испитаницима је објашњено да на питања дају што искреније одговоре и да ће се резултати добијени овим истраживањем искључиво користити за унапређење рада ЦПСУНС и за унапређење међусобне сарадње.

Инструмент: За потребе истраживања креиран је специфичан водич за структурирани интервју који садржи питања отвореног и затвореног типа (водич је у Прилогу), са 5 група питања: 1) Основни подаци о испитанику, 2) Општа информисаност о Центру за породични смештај и усвојење Нови Сад, 3) Задовољство досадашњом сарадњом хранитеља са ЦПСУНС, 4) Поља унапређења сарадње и последња 5) група питања односи се на једну од активности ЦПСУНС „Отворена врата хранитељства“ и задовољство хранитеља садржајем ове активности⁴.

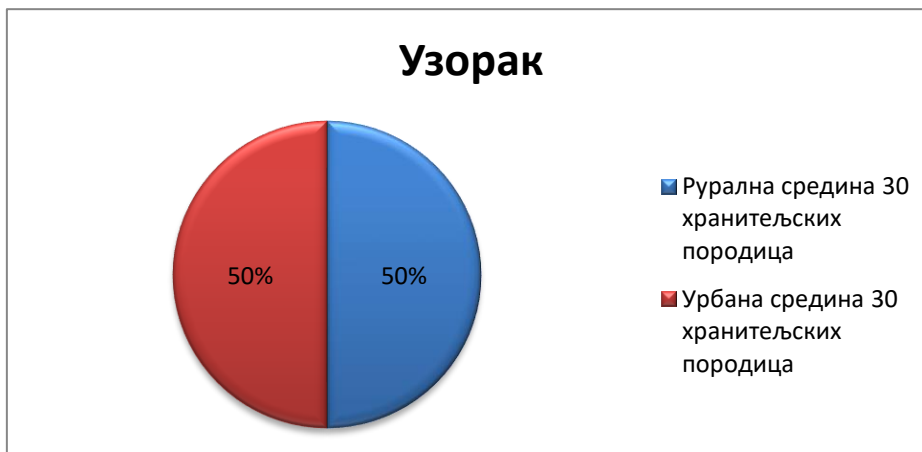
Узорак: Истраживање је спроведено у току 2016. године на популацији особа које се баве хранитељством, а које су преузете од Центра за социјални рад Града Новог Сада. Од осам саветника за хранитељство у просеку је испитано између 7,8 хранитељских породица по једном саветнику.

Узорак је био сачињен од **60 хранитељских породица**. У неким породицама интервју је спроведен само са једним хранитељем, док су у другим породицама учествовали у разговору сви чланови породице. **Истраживањем је обухваћен део хранитељских породица (60) које су током 2016. године преузете од Центра за социјални рад Града Новог Сада.**

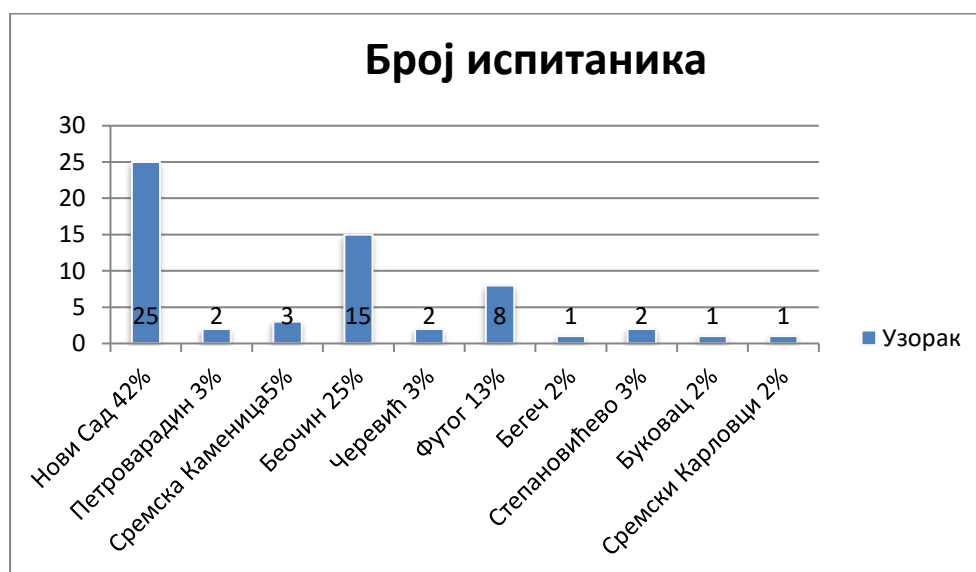
Узорак је чинило 30 (50%) хранитељских породица (**Графикон 1**) из руралне (Беочин, Черевих, Сремски Карловци, Буковац, Бегеч, Футог, Степановичево) и 30 (50%) хранитељских из урбане средине (Нови Сад Петроварадин, Сремска Каменица) (**Графикон 2**). Све породице су преузете од стране Центра за социјални рад Града Новог Сада.

⁴ Структура питања: 1) Основни подаци (1, 2, 3, 4, 5, 6), 2) Општа информисаност о Центру за породични смештај и усвојење Нови Сад (1, 2, 6, 6.1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4), 3) Задовољство досадашњом сарадњом (3, 4, 7, 7.1, 8, 8.1, 9, 9.1), 4) Поља унапређења сарадње (5, 5.1, 7.2, 8.2, 14) и 5) “Отворена врата хранитељства” и задовољство досадашњим радионицама. (10, 10.1, 11, 11.1, 12, 13)

Графикон 1: Структура узорка у односу на руралну и урбану средину



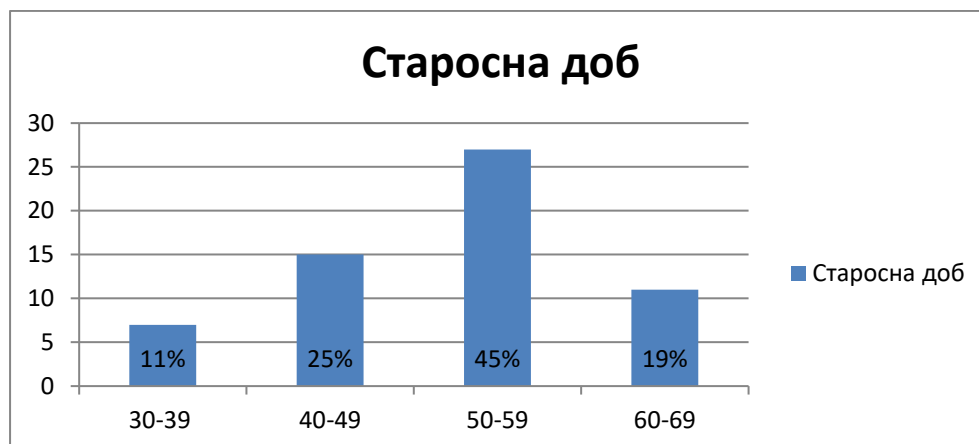
Графикон 2 : Број испитаника по местима у којима је спроведено истраживање



На основу старосне доби хранитеља издвојене су категорије по годинама. Категорија од 30-39 година, 40-49 година, 50-59 година, 60-69 година.

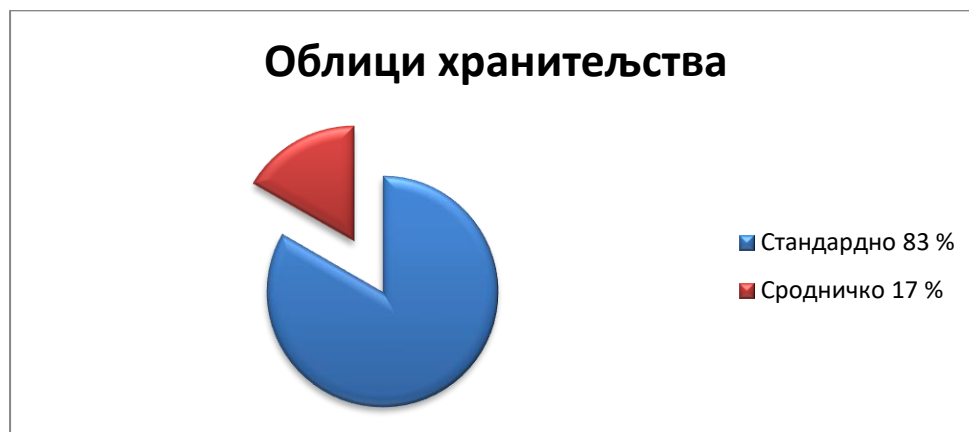
На **Графикону 3** може да се уочи да је 45%(27) испитаника из старосне категорије од 50-59 година, овај податак нам указује да је највише испитаника из ове старосну категорију. 25% (15) испитаника спада у старосну категорију од 40-49 година, 19 % (11) испитаника чини категорију од 60-69 година. Најмањи број 11% (7) испитаника је из категорија од 30-39 година.

Графикон 3. Приказ старосне доби испитаника



У склопу групе питања општи података, настојали смо да извршимо поделу испитаника и по облицима хранитељства. Испитаници су подељени на сродничко и стандардно хранитељство. На **Графикону 4** приказани су добијени резултати, уочавамо да је испитано 83 % (50) стандардних хранитељских породица и 17 % (10) сродничких хранитељских породица.

Графикон 4. Приказ резултата на основу поделе облика хранитељства



У једном од питања настојали смо да сазнамо да ли хранитељи користе мејл адресе, овај податак нам је био значајан како би одредили да ли постоји могућност за електронским комуницирањем и унапређењем квалитета и благовремености информација. Са **Графикона 5** може да се уочи да већина 70% (42) хранитеља не користи мејл адресу, док је 30% (18) хранитеља потврдило да свакодневно користи. На основу добијеног податка закључујемо да готово **1/3 хранитељских породица користи мејл адресу**, као и да постоји могућност да се покрене електронско комуницирање као нови вид интеракције између ЦПСУНС и хранитељских породица. Такође, значајно је током наредног периода радити на томе да се хранитељске породице које не користе електронски вид комуникације, мотивишу и подстакну на овај вид комуникације, како би се информације брже, лакше и квалитетније преносиле.

Графикон 5. Приказ колико хранитеља (не) користи маил адресу.



Хранитељски стаж смо у току обраде података поделили у групе. Издвојене су 4 групе, стаж од 1-3 године, 4-6 година, 7-9 година и 10 + година (**Графикон 6**). Највећи број испитаника спада у групу од 4-6 година хранитељског стажа, ова група броја 25 хранитеља. Група од 1-3 године хранитељског стажа броји 14 испитаника, док група од 7-9 година хранитељског стажа броји 12 испитаника. У групу 10 + година хранитељског стажа, убрајају се хранитељи који се овим хуманим послом баве и 30 година, ова група броји 8 хранитељских породица.

Графикон 6. Приказ група подељених по хранитељском стажу.



3. РЕЗУЛТАТИ

3.1. Општа информисаност

У оквиру групе питања која се односила на општу информисаност о ЦПСУНС, настојали смо да измеримо ниво информација са којима располажу хранитељи, као и да увидимо да ли испитаници праве разлику између Центра за социјални рад (ЦСР) и Центра за породични смештај и усвојење Нови Сад (ЦПСУНС), као и разлику између запослених у обе институције.

У току обраде и анализе података издвојила се потреба да се испитаници класификују у групе. Издвојене су три групе, а критеријуми за груписање представљали су добијени одговори у оквиру ових питања, тј. критеријуми су били: тачност одговора, опширност у одговарању, као и разумевање питања из материјала.

На **Графикону 7** приказани су добијени резултати за ове три групе. 30 %(18) испитаника чинило је групу у којој је ниво информисаности низак, 48 %(29) испитаника чинило је групу са средњим нивоом информисаности и 22% (13) испитаника из групе у којој је ниво информисаности висок.

Графикон 7: Приказ издвојених категорија опште информисаности код хранитеља



Низак ниво информисаности: У оквиру питања „коју улогу има Центар за социјални рад у вези са хранитељством?“ и „коју улогу има Центар за породични смештај и усвојење Нови Сад у вези са хранитељством?“ испитаницима је била потребна додатна помоћ испитивача (30% испитаних). Помоћ им је била потребна у смеру да се разјасни која установа се налази у граду а која у Сремској Каменици, након пруженог објашњења направили су разлику и наставили да дају одговоре на ово питања. По њима Центар за социјални рад је задужен за папирологију а ЦПСУНС за посету и контролу хранитељских породица. Такође у оквиру питања „шта ради водитељ случаја“ и „шта ради саветник“ испитивач је морао додатно да објасни из које институције је који запослени и након тога испитаници су навели да водитељ случаја и саветник објављају послове у односу на институцију из које долазе. Стога је водитељ случаја задужен за папирологију а саветник за посете и контролу

хранитељских породица. Из ове групе сви испитаници су навели да када су упитању име и презиме водитеља случаја и старатеља детета, тренутно не могу да се сете, али имају записано.

Средњи ниво информисаности: Група са средњим нивоом информисаности била је најбројнија, 48% испитаника чинило је ову групу. На основу њихових одговора уочили смо разлику у односу на претходну групу испитаника. Испитаницима нису била потребна додатна објашњења испитивача како би дошли до одговора на питања о Центру за социјални рад, међутим изразили су потребу да им се објасни у којој институцији је запослен саветник за хранитељство. Имају свест о постојању ЦПСУНС, али не повезују саветника као запосленог у овој Установи. На питање „Коју улогу има Центар за социјални рад у вези са хранитељством?“ одговарали су да је поред папирологије овај Центар задужен за бригу о детету и праћење развоја детета, као и заштита деце без адекватног родитељског старања. Када је упитању водитељ случаја, хранитељи наводе да са њим имају остварену комуникацију, стога предпостављају да је он задужен за све ове послове које су навели у надлежности Центра за социјални рад. У оквиру питања „који посао обавља саветник“? и питања „коју улогу има Центар за породични смештај и усвојење Нови Сад у вези са хранитељством?“ уочили смо да након пруженог објашњења из које установе долази саветник, хранитељи повезују да су у том случају саветник и наша установа задужени за посете породицама, за праћење породица и деце, за разговоре и саветовање, као и за контролу и надзор. У односу на претходну групу, испитаници ове групе су знали име и презиме водитеља случаја као и име и презиме старатеља.

Висок ниво информисаности: Група испитаника који су располагали са много више информација од остале две наведене групе, је имала најмање испитаника свега 22% од целог узорка. У овој групи уочили смо да испитаници перципирају систем социјалне заштите много боље од осталих група, повезују информације са којима располажу, стога дају јасне одговоре, без додатних недоумица за које им је потребна помоћ испитивача. Када је упитању улога Центра за социјални рад, наводе да је у надлежности ове установе да се у потпуности брине о детету које је без адекватног родитељског старања уз сарадњу са хранитељским породицама. Брига о детету подразумева, праћење дететовог развоја, потреба, заправо свега што је неопходно да дете одраста у здравој и функционалној средини. Поред тога ЦСР је задужен за прављење плана контакта са биолошким породицима, сродницима и битним људима за дете. Надаље објашњавају да је ЦПСУНС задужен да прати и брине о хранитељској породици. Поред контроле хранитељске породице да ли свој задатак обавља на адекватан начин, услуге ЦПСУНС огледају се кроз континуирану подршку, саветовање, решавање проблема, све у сврху раста и развоја хранитељске породице, како би била погодна за дете и како би били у могућности да обезбеде све што је неопходно да дете живи и развија се у сигурној и здравој средини. Такође хранитељи из ове групе наводе, да иако је целокупан систем врло компликован неопходно је да сви међусобно сарађују како би се постигли резултати. Наводе да је водитељ случаја задужен у потпуности за дете, да прати целокупан живот детета као и да буде подршка детету поред хранитеља. Да испрате све промене код детета као и да га усмеравају кроз све аспекте у животу, све то како наводе ови испитаници уз међусобну сарадњу са хранитељима. Посао саветника објашњавају као континуирану подршку хранитељима, поред тога наводе да их саветници обилазе, да причају са њима и децом о актуелним темата, да заједно решавају проблеме, праве планове како да се превазиђу тешке ситуације. Саветници су ту такође да

комуницирају са другим институцијама, школама, вртићима, домовима здравља, итд... када за то постоји додатна потреба. Контролишу да дете има све што је потребно у материјалном и емотивном смислу, али пазе и на хранитеље како се не би истрошили или сагорели. Без проблема хранитељи из ове групе навели су имена и презимена, водетља случаја и старатеља.

У оквиру овог дела истраживања о информисаности, питали смо хранитеље да ли су били у просторијама ЦПСУНС, углавном сви наводе да нису долазили сем кад су се делили пакетићи, за Нову 2016. годину, у Дечјем Селу “Др Милорад Павловић” у Сремској Каменици, али у просторије ЦПСУНС нису улазили. **Сматрају да је наша Установа издвојена и да би много боље било када би била лоцирана у граду.** Закључујемо да већина испитаника нема обичај да долази у ЦПСУНС и да им тренутна локација Установе представља проблем.

Анализирајући три класификоване групе описане у претходном тексту, закључујемо да прва група са ниским нивоом информисаности располаже са основним подацима, такође закључујемо да испитаници нису у могућности да разликују ЦСР и ЦПСУНС, као и да не праве разлику у односу на запослене у ове две институције.

Када је друга група испитаника упитању са средњим нивоом информисаности, закључујемо да иако имају нешто виши ниво података од претходне групе али постоји потреба да тренутни ниво допуне новим сазнањима како би боље разумели целокупан систем социјалне заштите, такође да би боље разумели рад ЦПСУНС и рад запослених.

На основу добијених резултата у трећој група испитаника са највишим нивоом информисаности, закључујемо да ова група располаже са задовољавајућим нивоом података и такође закључујемо да из тог разлога могу самостално да направе разлику између ЦСР и ЦПСУНС као и разлику између запослених у ове две институције.

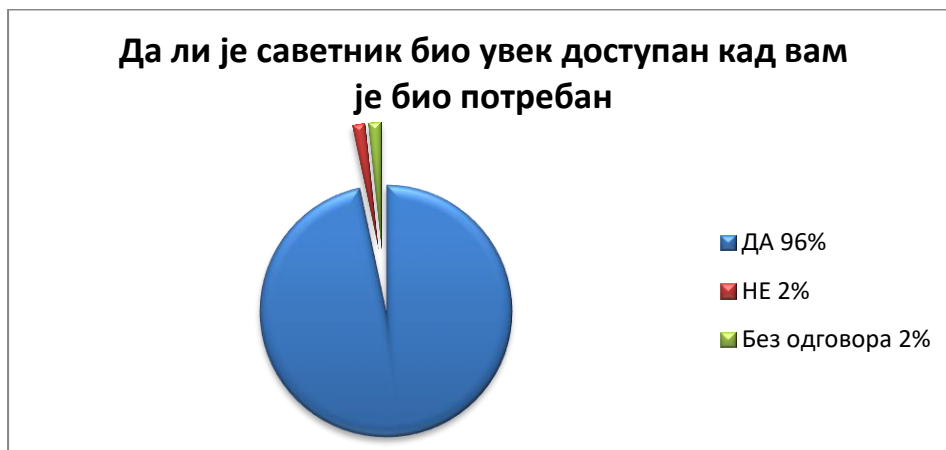
3.2. Задовољство досадашњом сарадњом

Запослени ЦПСУНС су од новембра 2015. године у интеракцији са хранитељским породицама. Свака породица има саветника који континуирано прати, помаже и пружа подршку хранитељима у обављању њиховог хранитељског задатка. Хранитељи најчешће комуницирају са саветником запосленим у нашој Установи, самим тим задовољство досадашњом сарадњом се највише огледа кроз изграђен однос између ове две стране. Кроз питања из интервјуа која су нам указивала на ниво задовољства највише смо се осврнули на однос између хранитеља и саветника. Сви испитаници су знали име и презиме саветника са којим сарађују од новембра 2015. године.

На основу овог податка закључујемо да су сви испитаници до сад успоставили сарадњу са саветником. Међутим, на основу података добијених из претходне групе питања о општој информисаности хранитеља, уочили смо да одређен број испитаника не перципира саветника као запосленог у ЦПСУНС.

У оквиру питања: „да ли је саветник увек био доступан хранитељским породицама?“, добили смо податак да 96 % (58) испитаника позитивно оцењује доступност саветника, свега 2% (1) доступност саветника оцењује негативно и 2%(1) хранитеља није желело да одговори на ово питање (**Графикон8**).

Графикон 8. Приказ одговора на питање “Да ли је саветник увек био доступан кад вам је био потребан”



На основу добијених резултата закључујемо да су саветници запослени у ЦПСУНС у врло високом проценту били доступни за хранитељске породице.

На **Графикону 9** приказани су резултати добијени у оквиру питања „којом оценом од 1 до 5 би оценили досадашњу сарадњу са саветником?“. Оцена 5 се у овом истраживању сматрала најбољом, док су се све остале оцене сматрале за степен мањом у односу на претходну оцену. Са графикона уочавамо да је 94% (56) хранитеља сарадњу оценила петицом, 3 % (2) хранитеља је сарадњу оценило са четворком, док је 3%(2) хранитеља сматрало, да нису тако често у контакту са саветником па самим ти не могу да дају оцену сарадњи која је врло ретка. Из целокупног узорка нико од хранитеља није сарадњу оценио од 1-3.

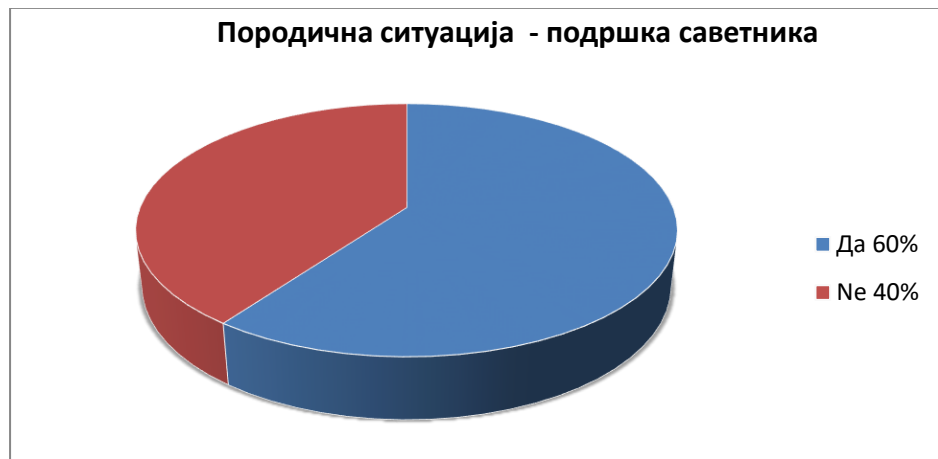
Графикон 9. Приказ оцена досадашање сарадње са саветником.



Као додатак претходном питању издвојило се подпитање “како би сте остварену сарадњу описали речима”. Најчешће су описивали сарадњу као: обострану, опуштену, пријатну, позитивну, изграђену на поверењу и поштовању. Такође, наводили су да је на сарадњу утицало понашање саветника: да их саветник активно слуша, саветује, помаже у решавању проблемских ситуација, увек објасни и пружа праве информације, а најбитније од свега осећају се слободно да у сваком моменту контактирају саветника што им пружа осећај сигурности. Такође задовољни су што је комуникација узајамна и што је успостављен сараднички однос. Континуирана подршка коју добијају од саветника представља им покретач кад се нађу у проблемским ситуацијама које су емоционално исцрпљујуће.

Саветници су у новембру 2015. године почели са директним радом са хранитељским породицама. Кроз интервју смо настојали да сазнамо да ли су се од самог почетка рада са саветником, хранитељи нашли у породичној ситуацији која је захтевала подршку саветника. На **Графикону 10** приказани су добијени резултати, може да се уочи да је 60 % (36) од целокупног узорка сарађивала са саветником у решавању проблемске породичне ситуације, док 40 % (24) хранитеља сматра да за сад нису имали већих проблема за које им је била неопходна подршка саветника. Хранитељи наводе да очекују добру сарадњу са саветником кад наиђу на проблемску породичну ситуацију.

Графикон 10. Приказ резултата:Породична ситуација-подршка саветника



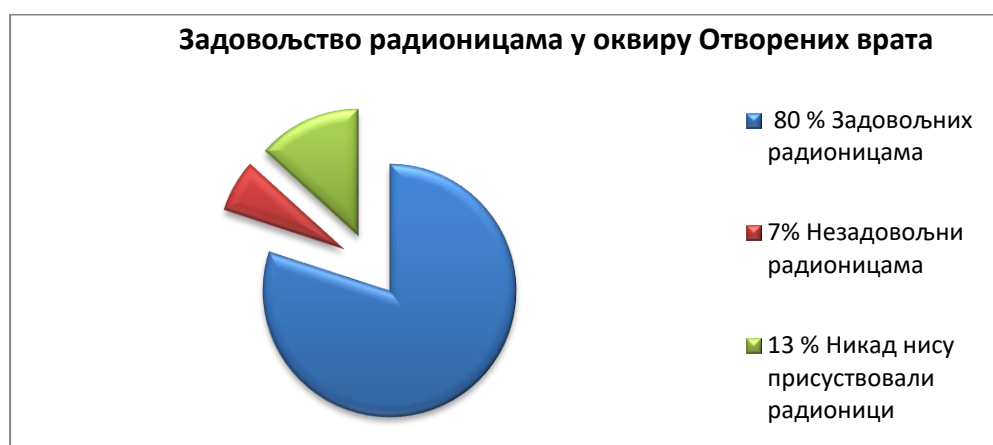
У оквиру претходног питања издвојило се подпитање да испитаници објасне како им је саветник помогао? Хранитељи којима је била потребна подршка саветника, наводе да су кроз разговор и саветовање са саветником открили проблем и дефинисали га, направили план за решавање кризне ситуације, затим увели промене у породичном функционисању како би се постигли жељени ефекти. Хранитељи наводе да им значи што имају саветника који активно учествује и прати све ове процесе и усмерава их како би што успешније решили проблеме са којима се суочавају. Када се пред хранитељима нађе проблем или нека недоумица везана за обављање хранитељског задатка, најчешће одлучују да о тренутној ситуацији разговарају са саветником, мањи број хранитеља из узорка се обраћа запосленима у Центру за социјални рад. Закључујемо да не постоје велика одступања у одговорима испитаника, већина испитаника одговара на исти или сличан начин. На основу овог података и претходно представљених резултата закључујемо да је ниво задовољства код хранитеља задовољавајући.

3.2.1 Задовољство хранитеља радионицама у оквиру “Отворених врата хранитељства”

Отворена врата хранитељства одржавају се једном месечно и окупљају хранитељске породице у Новом Саду и Беочину, радионице у склопу овог програма сачињене су са циљем да се јачају хранитељске компетенције. Кроз истраживање настојали смо да сазнамо и колико су хранитељи задовољни радионицама које се одржавају. Хранитељи имају прилику да на радионицама слушају о темама које им значајно помажу у обављању хранитељског задатка.

Са **Графикана 11** уочавамо да је 80% (48) хранитеља задовољно радионицама, свега 7% (4) је негативно одговорило на ово питање, а 13% (8) хранитеља никад није присуствовало радионицама стога нису могли да изразе своје (не)задовољство радионицама.

Графикон 11. Приказ задовољства хранитеља радионицама у оквиру отворених врата.



Већина хранитеља је упозната са терминима одржавања радионица, такође упознати су да према Правилнику о хранитељству су у обавези да у току једне године сакупе 10 часова едукације или радионичарског рада. У оквиру питања настојали смо да сазнамо које су предности, а који су недостаци ових радионица из њиховог угла.

Као предности већина хранитеља издвојила је: дружење са другим хранитељским породицама, међусобно размењивање искуства, чињеницу да се осећају боље када примете да се и други хранитељи суочавају са сличним проблемима, добијање корисних, нових знања које могу искористити за унапређење сопствених вештина.

Када су упитању недостаци радионица хранитељи су навели да је један од највећих недостатака пре свега прекршено правило да се са радионице не износе јавно, приватни подаци других. Хранитељи који су се нашли у овој ситуацији не осећају потребу да долазе на радионице као и да на истим износе своја приватна запажања. Већина хранитеља сматра да током радионица водитељи треба да ограниче хранитеље који константно износе личне проблеме, проблеме који нису повезани са темом, те остали учесници трпе због појединца. Већина испитаника наводи да треба се организују групе у односу на старосну доб деце, јер не желе да троше време на теме које се не односе на старосну доб детета које је код њих на породичном смештају. Хранитељи сматрају да на

радионицама треба више да се баве применом теорије у пракси кроз вежбе, објашњавају да теме јесу занимљиве, али да би им више значило да им се покаже како да то све искористе у раду са децом.

Такође, током истраживања уочили смо и потврдили оно што искуство показује да **базичну мотивацију** за долазак на ове радионице хранитељима представља обавеза коју морају да испуне (10 часова едукативног и радионичарског рада у току године). Један од битних мотива је и могућност да се друже са другим хранитељима, да размењују искуства. Сматрају да је стицање нових знања и вештина битно, али да их то не покреће да долазе на радионице јер су у оквиру програма припреме и обуке будућих хранитеља већину тих тема већ слушали.

У периоду кад се спроводило прикупљање података за ово истраживање, одржана је радионица “Потребе и права детета” у оквиру пројекта „Саветодавно – терапијске услуге за децу на хранитељству Центра за породични смештај и усвојење” који је подржан средствима буџета Града Новог Сада коју су припремили и реализовали саветници Центра за породични смештај и усвојење Нови Сад. Хранитељи који су присуствовали овој радионици, упоредили су је са радионицама у оквиру активности “Отворених врата хранитељства” и изнели закључак да су пријатно изненађени концептом радионице, да им је изузетно пријао интерактивни рад, што није било „само предавање” већ су имали прилику да „науче нешто ново кроз низ различитих вежби”. У оквиру ове групе питања оставили смо слободу хранитељима да предложе теме за будуће радионице. Неки хранитељи сматрају да је на досадашњим радионицама све обухваћено, међутим други су изразили жељу да слушају о одређеним темама. Теме које су предлагали углавном су везане за њихове тренутне животне ситуације. У Табели 1 наведени су сви предлози хранитеља и ове предлоге ће ЦПСУНС узети у обзиром у наредном периоду.

Табела 1. Приказ тема предложених радионица

	Теме за радионице у оквиру „Отворених врата хранитељства”
1.	Адолесценција- изазови у понашању
2.	Клептоманија - превазилажење проблема
3.	Идентитет и национална припадност
4.	Кад и како објаснити детету улогу биолошког, законског и психолошког родитеља
5.	Предрасуде у заједници о деци на хранитељству
6.	Осамостаљивање деце за излазак из система социјалне заштите
7.	Хиперактивност и поремећај пажње код деце
8.	Коришћење психоактивних супстанци
9.	Апстиненцијална криза код беба, чији су биолошки родитељи корисници психоактивних супстанци
10.	Деца са сметњама у развоју- излазак из система социјалне заштите
11.	Социјално окружење - ризична понашања младих

12.	Однос хранитељ - биолошки родитељ - постављање граница
13.	Однос сроднички хранитељ - биолошки родитељ- постављање граница
14.	Васпитне методе које хранитељи могу да користе

Сматрали смо да је битно да сазнамо разлоге због којих хранитељи не долазе на радионице. Углавном хранитељи који не долазе имају малу децу или мањак слободног времена да се посвете радионицама. Неки наводе да не воле групне састанке, док неки хранитељи наводе да их нико није обавестио нити позвао да дођу. У току спровођења интервјуа од стране ангажоване особе предочене су свим хранитељима све битне информације о радионицама, као и термини њиховог одржавања.

3.2.2 Хранитељске породице код којих су на смештају деца са сметњама у развоју

Хранитељи код којих су на смештају деца са сметњама у развоју, такође су сачињавали део узорка нашег истраживања. Када је облик хранитељства упитању у овом истраживању није извршена подела на специјализовано хранитељство из разлога што се деца са сметњама у развоју налазе и у сродничким и стандардним хранитељским породицама. У даљем тексту се приказују подаци добијени у оквиру ових породица, издвојили смо их у посебни део текста због података и запажања до којих смо дошли након спроведеног интервјуа.

Кроз разговор са хранитељима код којих су на смештају деца са сметњама у развоју, било да су они сродници или не, уочили смо да је трајање спровођења интервјуа значајно продужено. Разговор се више базирао на тренутне животне ситуације са којима се суочавају него на разлог нашег доласка. Такође, разговор је био другачији у односу на остале испитанике, емотивно засићенији са јасним порукама кроз које траже додатну подршку. Имају потребу да са неким стручним радником пролазе кроз све одлуке које су донели у односу на дете и да преиспитују своје поступке, као и да преиспитују да ли детету пружају све што је неопходно. Код неких хранитеља се може уочити физичка исцрпљеност као и исцрпљеност емоционалне природе, поготово код хранитеља који немају партнера, тј. који самостално брину о детету. Ови испитаници су врло задовољни досадашњом сарадњом са саветницима за хранитељство, наводе да им подршка и савети које добијају од саветника помажу да не сагоре и да истрају и кад је најтеже.

Сматрају да би им било од помоћи када би се организовала окупљања на којима би могли да размене искуства са другим хранитељима који се суочавају са сличним или истим проблемима, такође да се укључе и други стручњаци (дефектолог, логопед) који би им понекад одржали додатне радионице и предавања која би им помогла око обављања хранитељског задатка.

3.3 Поља унапређења сарадње

Настојали смо да подстакнемо испитанке да нам искажу своје предлоге у односу на ЦПСУНС и да на тај начин одредимо у којем смеру је потребно унапређивати мешусобну сарадњу, то јест која поља сарадње треба унапредити како би се досадашњи изгређени однос квалитетно развијао и напредовао у будућности.

Првенствено смо настојали да сазнамо, колико често хранитељи сматрају да саветник треба да долази у посету породици. У Правилнику о хранитељству наведено је да саветник за хранитељство врши посету у току одвијања хранитељства најмање једном месечно⁵. На **Графикону 12** приказани су добијени резултати.

Графикон 12. Посете хранитељским породицама



Више од пола испитаника 53% (32) сматрали су да је неопходно да се са саветником састану једном у месец дана, како би разменили информације из претходног месеца, како је Правилником и предвиђено. Сматрају да на тај начин саветник може да испрати климу породице и уочи ако дође до неких промена. Такође, наводе да им прија што имају могућност да са стручним лицем поделе своје успехе и своје бриге. Од целокупног узорка 25% (15) испитаника сматрала је да је довољно да саветник дође једном у два месеца, јер 30 дана није довољно да се догоде неке велике промене у породици, али и поред тога они кад осете потребу знају да могу да контактирају саветника. Остали хранитељи сматрали су да посете и нису неопходне тако често, за њих би било довољно 3 или 4 пута годишње, неки су сматрали чак да би и једном годишње било довољно. Углавном у ову групу испитаника спадају хранитељи који сматрају да немају проблематичну децу на смештају и свеукупно њихова животна ситуација је одлична, као и сродничке породице које објашњавају да они ипак много боље познају дете јер остварују са дететом контакте од његовог рођења, као и то да су у крвном сродству са дететом. Изражавају мишљење да је помоћ и подршка сигурно потребнија

⁵ Правилник о хранитељству ("Сл. гласник РС", бр. 36/2008), 6. Праћење и увид у рад хранитеља, члан 38.

стандардним хранитељским породицама. Такође наводе да им не смета кад саветник дође и да је увек добродошао код њих.

Већина испитаника наводи да су некад посете биле ређе, можда једном годишње, тад нису имали подршку на овом нивоу, сами су морали да се сналазиле када су се суочавали са животним кризама.

У оквиру претходног питања поставили смо подпитање “у којим ситуацијама сматрате да саветник треба да долази чешће?”. Хранитељи су као одговоре навели: када се појаве већи проблеми у породици, припрема детета за контакт са биолошким родитељима, више подршке хранитељским породицама код којих су смештена деца са изазовима у понашању и деца са сметњама у развоју, када се дете суочава са већом животном променом, када су рођендани деце, поклонити им неку ситницу. Један од хранитеља је навео: “Углавном деца немају никог, значајно би било да знају да имају подршку од институција и кроз другачији приступ”. Такође, хранитељи сматрају да чешћа подршка саветника треба да буде у периоду када се дете припрема за усвојење.

Од 60 испитаника, већина је задовољна тренутном сарадњом и сматрају да за сад не постоји потреба за променама као ни потреба за додатним унапређењем сарадње која је како објашњавају одлична. Такође, сматрају да се осети и види разлика у односу на период кад ЦПСУНС није био основан. Сматрају да тренутно имају сву неопходну подршку која им је потребна за обављање хранитељског задатка. Испитаници који нису имали довољно информација о Установи током интервјуа, такође наводе да се види разлика у односу на прошло време (пре оснивања ЦПСУНС) ту разлику исказују кроз интеракцију коју су остварили са саветником. Један број хранитеља је изразио предлоге сарадње којима би се требало посветити у будућности:

- Припрема хранитеља са додатним информацијама о деци, пре првог контакта.
- Организација неформалног окупљања хранитеља бар два пута годишње. Усмереност на стварање нових контаката, размена искуства и подршка у односу хранитељ – хранитељ.
- Више подршке за децу са сметњама у развоју, кроз обуке и едукације хранитеља.
- Континуирана подршка деци, отворени разговори, проверити задовољство деце у хранитељским породицама.
- Едукативно радионичарски програми за децу.
- Укључити дефектолога у неке од радионица- више подршке хранитељима који на смештају имају децу са сметњама у развоју

4. ЗАКЉУЧАК И ПРЕПОРУКЕ

Центар за породични смештај и усвојење Нови Сад је млада установа у систему социјалне заштите, као таква поставља темеље у изградњи организационе структуре и пословне климе. Испитивање задовољства постаје потреба сваке институције која је у директном контакту са другим људима. Пружена услуга и задовољство истом, представља тренутну успешност институције као и успешност у будућем пословању. Редовно праћење нивоа задовољства у свим пољима сарадње, утиче на развој и реализацију планова који ће имати дугорочне ефекте у оквиру сарадње са другим људима.

Истраживање које спроведено од стране у ЦПСУНС у току 2016 године донело је значајне податке о раду установе и задовољству хранитељских породица, као и о могућим пољима унапређења сарадње. Поред потребе за континуираним пружањем подршке хранитељским породицама је увек постојала, са хранитељима ЦПСНС гради партнерски однос.

Већина хранитељски породица не располаже са довољним нивом информација о ЦПСУНС. Закључујемо да се код већине испитаника јавио отпор на промену у систему коју је донело оснивање наше Установе. Потреба да усвајају нова знања, усмеравају комуникације на нову Установу и сарађују са новим, углавном за њих непознатим људима створила је отпор из којег их треба постепено изместити на адекватан начин. Перципирају постојање Установе, али је још увек не повезују са саветником са којим су у протеклих годину дана изградили однос. Препорука Установи је да се кроз промотивне активности подстакне подизања свести код хранитеља, о постојању ЦПСУНС, као и да се кроз промотивни програм представи ЦПСУНС са својим плановима, циљевима и расположивим ресурсима у односу на хранитељске породице. У склопу пружања нових и додатних информација значајно је да им се укажу разлике у односу према Центру за социјални рад као и на запослене из обе институције.

Закључили смо да већина испитаника нема обичај да долази у ЦПСУНС и да им тренутна локација представља проблем. Препорука руководству ЦПСУНС је узимање у разматрање промену тренутне локације Установе. Идеално би било обезбеђивање нове локације која ће бити приступачнија хранитељским породицама.

Закључили смо да 1/3 хранитељских породица користи маил адресу, као и да постоји могућност да се покрене електронско комуницирање као нови вид интеракције између ЦПСУНС и хранитељских породица. Потребно је подстаћи и мотивисати хранитељске породице да се укључе у овај вид комуникације, колико год је могуће. Информисање о новој фејсбоок страници ЦПСУНС и подстицање хранитеља да прате рад наше Установе могу представљати прве кораке ка отварању хранитеља ка новим модернијим видовима комуникације.

На основу резултата закључујемо да је досадашњи однос између саветника и хранитеља окарактерисан као позитиван и задовољавајући, што представља велику снагу Установе. Однос у постигнутој двосмерној интеракцији базира се на поштовању, поверењу доступности, као и толеранцији. Од стране саветника породицама су пружени сви расположиви ресурси Установе како би на лакши али квалитетнији начин обављали свој хранитељски посао, што значајно утиче на децу

која су на породичном смештају. Закључујемо је да се тренутне проблемске ситуације решавају систематизовано, постепено и унапред испланирано како би резултати имали дугорочани ефекат. На основу исказаног високог нивоа задовољства код хранитеља са изграђеним односом са запосленима из ЦПСУНС закључили смо да не постоји потреба да се уводе промене у овом сегменту пословање, препорука је да се остварени однос и интеракција негују, као да се запослени подстичу и мотивишу да свој посао обављају као и до сад у циљу одржавања високог нивоа задовољства код хранитељских породица.

Закључили смо да доминантну мотивацију хранитеља да присуствују радионицама у оквиру активности „Отворених врата хранитељству“ представља обавеза да сакупе предвиђено време тј. 10 часова едукативно радионичарско рада. Хранитељи су изразили велики степен задовољства радионицом „Потребе и права детета“ организованом у оквиру пројекта „Саветодавно – терапијске услуге за децу на хранитељству Центра за породични смештај и усвојење“ који је подржан средствима буџета Града Новог Сада, која је конципирана кроз интерактивни рад и низ вежби. Препорука хранитеља је да радионице треба организовати у односу на групе које ће бити претходно подељене на основу календарске доби деце, уз додатно прилагођавање тема у односу на развојне фазе деце. Препорука је да се радионица „Потребе и права детета“ искористи као шаблон за прављење новог концепата рада на радионицама, да радионице буду више интерактивног, а мање теоријског типа као и да се радионице прилагоде календарској доби деце.

На основу податка да је прекршено правило да се са радионице не износе јавно, приватни подаци других хранитеља, те да треба да се ограниче хранитељи који константно износе личне проблеме који нису повезани са темом директно следи препорука Установи да тренери на радионицама поставе врло јасна правила рада. Такође да се хранитељским породицама објасни да изношење туђих приватних проблема које су имали прилику да чују на радионицама није етички и да крше постављено правило групе да се информације које се износе на радионицама остају на радионицама.

У оквиру истраживања установили смо да хранитељи код којих су смештена деца са сметњама у развоју, изражавају потребу за додатном подршком од стране саветника и наше Установе. У сврху спречавања да се додатно емоционално и физички троше, постоји потреба да се за ову групу хранитеља, разради додатни план за пружање подршке у будућности. У наредном период би било значајно организовање додатних едукативних програма и радионица, у оквиру којих би имали прилику да слушају професионалце из других области и да стичу специфична знања и вештина. Препорука може да иде и у правцу разматрања могућности да се хранитељима који брину о деци са сметњама у развоју понуди услуга повремених породичног смештаја („Повремени породични смештај има за циљ превенцију издвајања деце, младих особа са сметњама у развоју из примарних породица кроз пружање подршке корисницима услуга у складу са њиховим потребама, капацитетима и уз њихову максималну партиципацију“)⁶. Такође, значајно је да саветници овој

⁶ Аничећ, В., Благојевић, В., Грујић, Д., Миловановић, Д., Пилиповић, М., Поповић, Љ., Ранђеловић, Ј., Симендић, О., Сорак, С. И Текић, Б. (2016) „Смернице за повремени породични смештај“ Нови Сад: Покрајински завод за социјалну заштиту

групи хранитеља понуде програме институција/организација у локалној заједници које имају већ разрађене програме за децу са сметњама у развоју и биолошке родитеље/хранитеље.

Закључили смо да су хранитељске породице издвојиле потребу да се обрати додатна пажња на децу која су на породичном смештају, да се игради добар однос између саветника и детета, као и да се организује програмска активност за децу на хранитељству у виду радионица на којим би имали прилику да јачају своје вештине и способности у свим аспектима. Препорука руководству Установе је да се саветници за хранитељство подстакну и мотивишу да се више посвете изградњи односа са децом која су у хранитељским породицама, тако што ће у склопу редовне посете породици, један временски део посветити разговору са дететом, кроз који ће настојати да сазнају потребе и мишљење које дете има о својој тренутној животној ситуацији. Значајна је и препорука да се и у току 2017. године настави одржавање радионица за децу и младе које су се спроводиле у току 2016. године у оквиру пројекта “Саветодавно терапијске услуге за децу на хранитељству Центра за породични смештај и усвојење” који је подржан средствима буџета Града Новог Сада – Градске управе за социјалну и дечију заштиту“.

Ово је прво истраживање спорведено на тему задовољства у ЦПСУНС. Иако је Установа млада издвојени су значајни подаци у односу на досадашњу остварену сарадњу. Задовољство радом установе и запосленима, потребно је редовно испитивати како би се рад Установе унапређивао и побољшавао у складу са израженим потребама наших партнера – хранитељских породица.

5.ПРИЛОГ

Водич за интервју

Опште информације

1. Име и Презиме _____
2. Године _____
3. Место _____
4. Хранитељски стаж _____
5. Колико тренутно имају деце на породичном смештају _____
6. Да ли имате/користите маил адресу? Да Не
- 6.1 Маил адреса _____

Идентитет

1. Коју улогу има Центар за социјални рад у вези са хранитељством?

2. Коју улогу има Центар за породични смештај и усвојење Нови Сад у вези са хранитељством?

3. Како се зове ваш саветник из Центра за породични смештај и усвојење?

- 3.3 Како се зове водитељ случаја вашем детету? _____
- 3.4 Како се зове старатељ вашем детету? _____
- 3.5 Шта ради саветник? _____
- 3.6 Шта ради водитељ случаја? _____

Сарадња

4. Да ли је саветник био увек доступан кад вам је био потребан? Да Не

5. Колико често мислите да саветник треба да долази у кућну посету?
5.1 У којим ситуацијама мислите да би требало да долази чешће?

6. Да ли сте били у Центру за породични смештај и усвојење? Да Не
- 6.1 разлог _____
7. Како би сте оценили сарадњи коју сте успоставили са саветником?
1 2 3 4 5

7.1 Како би сте ту сарадњу описали речима? _____

7.2 Како би сте могли да унапредите сарадњу са саветником и Центром за породични смештај и усвојење Нови Сад? _____

8. Да ли сте од новембра 2015 године када су саветници преузели породице имали породичну ситуацију када Вам је била потребна подршка саветника? Да Не

8.1 Како вам је саветник помогао? _____

8.2 Која врста подршке би вам била потребна, а тренутно је не добијате од саветника?

9. Кома се обратите кад имате неки проблем у вези хранитељства, неку недоумицу?
Објаснити. _____

9.1 Начин обраћања лично, телефоном и др... _____

Едукација

10. Да ли сте задовољни едукацијама у оквиру „отворених врата”? Да Не

10.1 објаснити _____

11. Да ли вам је познато кад се одржавају едукације у оквиру “Отворених врата”? Да Не

11.1 објаснити _____

12. До сад које теме нису обрађене а сматрате да би вам биле значајне?

13. (За хранитеље који не долазе редовно на едукације) Зашто не долазе редовно, који су разлози? _____

14. Ако сматрате да у претходним питањима није све обухваћено, да ли би нешто додали/сугерисали?
