

# TRANSFORMACIJA CENTRA ZA REHABILITACIJU STANČIĆ - UTJECAJ RAZVOJA I ŠIRENJA INOVATIVNIH SOCIJALNIH USLUGA NA ŽIVOT ZAJEDNICE

---

Mandić Milas, Ivana

Postgraduate specialist thesis / Završni specijalistički

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:183316>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-31**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)





Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Ivana Mandić Milas

**TRANSFORMACIJA CENTRA ZA  
REHABILITACIJU STANČIĆ – UTJECAJ  
RAZVOJA I ŠIRENJA INOVATIVNIH  
SOCIJALNIH USLUGA NA ŽIVOT  
ZAJEDNICE**

SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2024.



Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA  
POSLIJEDIPLOMSKI SPECIJALISTIČKI STUDIJ  
PSIHOSOCIJALNI PRISTUP U SOCIJALNOM RADU

Ivana Mandić Milas

**TRANSFORMACIJA CENTRA ZA  
REHABILITACIJU STANČIĆ – UTJECAJ  
RAZVOJA I ŠIRENJA INOVATIVNIH  
SOCIJALNIH USLUGA NA ŽIVOT  
ZAJEDNICE**

SPECIJALISTIČKI RAD

Mentor : Prof.dr.sc. Nino Žganec

Zagreb, 2024.



University of Zagreb

FACULTY OF LAW

SOCIAL WORK STUDY CENTRE

POST-GRADUTE EDUCATION PSYCHOSOCIAL  
APPROACH IN SOCIAL WORK

Ivana Mandić Milas

**TRANSFORMATION OF THE STANČIĆ  
REHABILITATION CENTER – THE  
IMPACT OF DEVELOPMENT AND  
EXPANSION OF INNOVATIVE SOCIAL  
SERVICES ON COMMUNITY LIFE**

FINAL SPECIALIST PAPER

Supervisor : Prof.dr.sc. Nino Žganec

Zagreb, 2024.

## IZJAVA O AUTORSTVU

Ja Ivana Mandić Milas izjavljujem da sam autor/ica specijalističkog rada pod nazivom:

**Transformacija Centra za rehabilitaciju Stančić – utjecaj razvoja i širenja inovativnih socijalnih usluga na život zajednice.**

Potpisom jamčim :

da je predloženi rad isključivo rezultat mog vlastitog istraživačkog rada  
da su radovi i mišljenja drugih autora/ica, koje koristim, jasno navedeni i označeni u tekstu, te u popisu literature.

U Zagrebu, 23 08.2024.

Potpis autora/ice:

## SADRŽAJ

<b>1. Uvod</b> .....	1
1.1. Povijesni razvoj Centra Stančić.....	1
1.2. Korisnici institucionalnog i izvaninstitucionalnog modela skrbi Centra Stančić.....	7
<b>2. Transformacija Centra Stančić</b> .....	9
2.1. Uvod u procese deinstytucionalizacije i transformacije.....	9
2.2. Projekt deinstytucionalizacije i transformacije Centra Stančić.....	11
2.3. Ključni koraci procesa transformacije Centra Stančić.....	16
<b>3. Svrha i ciljevi istraživanja</b> .....	25
<b>4. Metodologija istraživanja</b> .....	25
4.1. Sudionici.....	25
4.2. Prikupljanje podataka.....	26
4.3. Etički aspekti istraživanja.....	27
4.4. Obrada podataka.....	28
<b>5. Rezultati istraživanja</b> .....	29
5.1. Motivi i uloge dionika zajednice pri uključivanju u proces transformacije.....	29
5.2. Promjene uzrokovane procesom transformacije odnosno širenjem inovativnih socijalnih usluga Centra Stančić kod članova lokalne zajednice, ključnih dionika procesa, krajnjeg korisnika i članova njegove obitelji.....	46
5.3. Uloga i važnost inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi Centra Stančić.....	64
<b>6. Rasprava</b> .....	70
<b>7. Zaključak i preporuke</b> .....	82
<b>8. Literatura</b> .....	86
<b>9. Prilozi</b> .....	91

## SAŽETAK

Centar za rehabilitaciju Stančić osnovan je 1955.godine. Posljednjih 70 - ak godina pruža socijalne usluge osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju postepeno mijenjajući kulturu pružanja usluga, dok intenzivni proces transformacije započinje 2013.godine u suradnji s dionicima lokalne zajednice. Danas Centar ima reputaciju modernog pružatelja različitih socijalnih usluga s razvijenim izvaninstitucionalnim modelom skrbi pružajući 2/3 svojih usluga u zajednici. Cilj rada bio je utvrditi motive i uloge dionika lokalne zajednice u procesu transformacije, istražiti promjene nastale širenjem usluga u zajednici detektirajući ključne pokazatelje važnosti i uloge širenja inovativnih socijalnih usluga u zajednici. U skladu s ciljem definirana su sljedeća istraživačka pitanja : Koji su motivi i uloge dionika zajednice pri uključivanju u proces transformacije Centra Stančić ?, Koje promjene su nastale procesom transformacije kod članova lokalne zajednice, ključnih dionika procesa, krajnjeg korisnika i njegove obitelji ? i Kako dionici opisuju ulogu i važnost uvođenja inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi ?. U istraživanju je primijenjen kvalitativni pristup istraživanja, točnije polustrukturirani intervju. Sudionici istraživanja bili su ključni dionici lokalne zajednice - sudionici procesa transformacije i predstavnici korisnika izvaninstitucionalnih usluga. Podaci su obrađeni metodom tematske analize. Rezultati upućuju na raznolikost motiva i različitost uloga dionika zajednice što je pokazatelj jedinstvenosti, složenosti i dugotrajnosti procesa transformacije. Dobiveni rezultati upućuju na niz pozitivnih promjena za zajednicu, članove obitelji i krajnjeg korisnika usluga poput povećana kohezija dionika zajednice, unaprjeđenje sustava socijalne skrbi na lokalnoj razini, dobivanje potrebne podrške i edukacije, učinkovitije rehabilitacije korisnika i povećanoj svijesti zajednice o pravima osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju. Uloga i važnost izvaninstitucionalnog modela skrbi očituje se kroz učinkovitiju primjenu Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i unaprjeđeni odnos prema osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju. Izvaninstitucionalni model skrbi Centra Stančić mijenja i utječe na doživljaj sustava socijalne skrbi kod roditelja i članova obitelji korisnika usluga na način da se podiže njihovo povjerenje u sustav socijalne skrbi. Radi se o modelu skrbi koji podiže vrijednosti grada u kojem se nalazi, čuva životni standard korisnika i njegove obitelji i omogućuje suživot svih članova zajednice, bez razlike i iznimke.

**Ključne riječi :** *proces transformacije Centra Stančić, promjene uzrokovane širenjem usluga u zajednici, uloga i važnost izvaninstitucionalnog modela skrbi*

## **ABSTRACT**

Rehabilitation Center Stančić was founded in 1955. For the past 70 years, it has been providing social services to people with disabilities and children with developmental disabilities, gradually changing the culture of providing services, while an intensive transformation process began in 2013. in cooperation with local community stakeholders. Today, the Center has a reputation as a modern provider of various social services with a developed non-institutional model of care, providing 2/3 of its services in the community. The aim of the work was to determine the motives and roles of local community stakeholders in the transformation process, to investigate the changes caused by the expansion of services in the community by detecting key indicators of the importance and role of the expansion of innovative social services in the community. In accordance with the goal, the following research questions were defined: What are the motives and roles of community stakeholders in the transformation process of the Stančić Center? What changes were caused by the transformation process in the members of the local community, the key stakeholders of the process, the end user and his family? and How do stakeholders describe the role and importance of introducing an innovative non-institutional model of care ?. The research used a qualitative research approach, more specifically a semi-structured interview. The research participants were key stakeholders of the local community – participants in the transformation process and representatives of users of non-institutional services. Data were processed using the method of thematic analysis. The results point to the variety of motives and roles of community stakeholders, which is an indicator of the uniqueness, complexity and long-term nature of the transformation process. The obtained results point to a number of positive changes for the community, family members and the end user of services, such as increased cohesion of community stakeholders, improvement of the social welfare system at the local level, obtaining the necessary support and education, more effective rehabilitation of users and increased community awareness of the rights of persons with disabilities and children with developmental disabilities. The role and importance of the non-institutional model of care is manifested through more effective application of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and an improved attitude towards persons with disabilities and children with developmental disabilities. The non-institutional care model of the Stančić Center changes and influences the experience of the social care system among parents and family members of service users in a way that increases their trust in the social care system. It is a model of care that raises the values of the city in which it is located, preserves



the standard of living of the user and his family, and enables the coexistence of all members of the community, without distinction or exception.

Keywords: *the process of transformation of the Stančić Center, changes caused by the expansion of services in the community, the role and importance of the non-institutional model of care*

## **1. UVOD**

Centar za rehabilitaciju Stančić ( u daljnjem tekstu : Centar Stančić ) je ustanova socijalne skrbi pod neposrednom ingerencijom Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike. Centar Stančić pruža socijalne usluge smještaja, organiziranog stanovanja, boravka, psihosocijalne podrške, savjetovanja i rane razvojne podrške djeci s teškoćama u razvoju i odraslim osobama s invaliditetom (osobama s intelektualnim ili intelektualnim i mentalnim oštećenjem). Centar je osnovan 1955. godine pod nazivom Zavod za duševno zaostalu djecu i omladinu i smješten je u istoimenom naselju Stančić, istočnom dijelu Zagrebačke županije, tridesetak kilometara od Zagreba, u neposrednoj blizini Dugog Sela, Vrbovca, Sv. Ivan Zeline i Ivanić Grada s kojima je dobro prometno povezan. Nalazi se u ruralnom području na površini od oko 7 ha, okružen parkovima i zelenim površinama.

S obzirom na svoj položaj, dostupnost i razvijenu mrežu socijalnih usluga danas postoji značajan interes potencijalnih korisnika za realizaciju pojedinih socijalnih usluga koje Centar Stančić može osigurati. U skladu s promjenama politike i stavova društva prema osobama s invaliditetom, Centar tijekom posljednjih par desetljeća također mijenja kulturu pružanja socijalnih usluga ponajviše podizanjem standarda usluge smještaja i značajnim razvojem izvaninstitucionalnih usluga kao inovativni izvaninstitucionalni model skrbi s krajnjim ciljem prevencije institucionalizacije.

### **1.1. Povijesni razvoj Centra Stančić**

Budući da Centar egzistira gotovo sedamdeset godina tijekom kojih je doživljavao brojne promjene u smislu proširenja svoje djelatnosti i unaprjeđenja standarda i kvalitete svojih usluga u ovom poglavlju će se prikazati njegov kraći povijesni razvoj kako bi se dobila cjelovitija slika promijenjene kulture pružanja usluga Centra.

„Sve do 1918. godine zemljište i zgrade sadašnjeg Centra bile su u vlasništvu grofova Drašković, koji su obitavali u neposrednoj blizini, dok su sadašnju lokaciju ustanove koristili za držanje konja i zaprega te svih potrebnih strojeva i alata koji su im služili za obradu oko 300 jutara polja i vinograda. Tijekom 1919. godine u Centru je osnovana Državna ergela za uzgoj konja lipicanaca, koja je egzistirala sve do 1939. godine, kada se je započelo s izgradnjom i

rekonstrukcijom objekata za prihvataj kroničnih duševnih bolesnika iz današnje Psihijatrijske bolnice Vrapče. Iz povijesnih dokumenata je vidljivo da se zapravo radilo o improviziranoj dječjoj psihijatrijskoj bolnici koju je od sredine 1942. godine do jeseni 1943. godine vodio Dezider Julius, ravnatelj bolnice Vrapče, pripadnik židovske zajednice, koji se je ovdje sklonio kako bi se zaštitio od progona. U tome mu je svesrdnu pomoć pružio poznati hrvatski književnik Slavko Kolar, agronom i upravitelj poljoprivrednog dobra Božjakovina. Po završetku rata Ministarstvo za socijalnu politiku je 1955. godine donijelo odluku o preuzimanju zemljišta i objekata te je osnovalo Zavod za duševno zaostalu djecu i omladinu Stančić, kapaciteta do 60 korisnika, prvu ustanovu ovakvog tipa u Hrvatskoj. U tom periodu započelo se je s intenzivnom gradnjom i prilagodbom postojećeg prostora. Trebalo je osigurati pitku vodu, izgraditi praonicu, kuhinju, osigurati adekvatan prostor za korisnike. Prostorije su se zimi zagrijavale loženjem kalijevih peći na ugljen koji se je dovozio konjskim zapregama s udaljene željezničke stanice u Božjakovini često blatnjavim seoskim putevima. Do izgradnje praonice, rublje se pralo ručno i sušilo zimi na tavanima, a ljeti na otvorenom prostoru. Zavod je većinu živežnih namirnica kupovao u Zagrebu, a meso od privatnog mesara u Gračecu (selo u neposrednoj blizini Centra). Dio povrća i mesa proizvodilo se u sklopu Zavoda. Najbliža veza sa Zagrebom bio je vlak. Na posao se putovalo pješke ili biciklom i najčešće su tu radili ljudi iz okolnih sela. Uložen je ogroman napor u organizaciju rada jer stručnog kadra nije bilo, sve je trebalo organizirati uz skromna financijska sredstva, bez mogućnosti osiguranja stanova za osoblje, bez pristojnih prometnih veza i primjerenih plaća.

Prvi stručni radnici ( dva učitelja i odgajatelj ) školovani su na Pedagoškoj Akademiji u Zagrebu. Od zdravstvenog osoblja radilo je pet bolničara i bolničarki sa završenim tečajem u bolnici Vrapče, dok su neuropsihijatar i liječnik opće prakse u svojstvu vanjskih suradnika dolazili dva puta tjedno. Zavod je po osnivanju morao najprije smjestiti korisnike iz duševnih bolnica i specijalnih socijalnih institucija kako bi se rasteretili njihovi kapaciteti. Korisnici su smješćavani bez dokumentacije, kategorizacije i rješenja. Bilo je to vrijeme stvaranja, vrijeme neiskustva, nedostatka stručnog znanja i pozitivnih primjera iz prakse. Permanentno se na raspisane natječaje javljao vrlo mali broj odgovarajućih kandidata, dok je broj korisnika neprestano rastao. Bilo je teškoća oko nabave hrane, goriva i lijekova. Usluge raznih poduzeća često su se održavale na granicama egzistencijalnih potreba, najčešće uslijed loših prometnih veza za ono vrijeme vrlo neprikladne lokacije Zavoda.

Prijelaz sedamdesetih na osamdesete donio je znatna poboljšanja poput izgradnje prvog asfalta, prvog telefona, kočije su zamijenjene prvim automobilom i slično. Stambeni prostori za

korisnike i prateće pomoćno tehničke zgrade su obnovljene ili dograđene, a ustanova je zaposlila i prvi veći broj stručnih radnika. Korisnici su dolazili iz svih krajeva bivše države. Priliv novca postao je redovit, lokalne zajednice (općine) prilično su redovito podmirivale troškove smještaja svojih korisnika, a tu je bio i priliv sredstava iz Republičkog fonda socijalne zaštite i Fonda solidarnosti, te su u troškovima smještaja i usluga sudjelovali SIZ-ovi zdravstva i prosvjete. Nakon mnogih godina napornog rada, uz puno uloženog entuzijazma i samoprijegornog rada rukovoditelja i ponekog vizionara, te mnogih anonimnih ljudi, danas je Centar Stančić otvoren svima. Uspio je u prvi plan istaknuti potrebe svojih korisnika i osigurati im tako neizostavno i potrebno dostojanstvo „ ( [www.centar.stancic](http://www.centar.stancic) ) .

Prema jednom od prvih ravnatelja tadašnjeg Zavoda Stančić od samog osnutka provodi se program aktivnog radnog osposobljavanja korisnika uz provedbu programa socijalizacije što je u to vrijeme rezultirao otpuštanjem dijela korisnika radi povratka u matične obitelji budući da su kroz radionice i rad u odgojnim grupama osposobljeni za djelomično samostalan rad usvajanjem određenih navika ponašanja i higijene ( Lisac, 1971 ). Autor ističe kako su u početku odgojno obrazovni rad provodili učitelji redovnih osnovnih škola i odgajatelji koji su imali volju i želju za rad s „takvom djecom,, te kako su radnici često bili u situaciji da zamjenjuju roditelje korisnika smještaja. Namjena Zavoda nije bila da se štićenicima pruža samo smještaj, njega i zdravstvena zaštita, već da se odgajaju i radno osposobljavaju u skladu sa svojim psihofizičkim sposobnostima ( Vavra,1981). Prema istoj autorici većih iskustava u radu ovakvih ustanova u Jugoslaviji nije bilo, stoga su djelatnici Zavoda prve godine rada usmjerili na traženje najpogodnijih metoda, oblika i sadržaja rada s umjerenom, teže i teško mentalno retardiranom djecom. Uloga pedagoške službe Zavoda bila je da korištenjem posebnih metoda, oblika i sadržaja rada pokuša sve preostale psihofizičke sposobnosti štićenika revizirati u cilju rehabilitacije i socijalizacije. Program je imao razvojni karakter, što znači da svako dijete obuhvaćeno programom počinje od elementarnog i dostiže razinu u skladu sa svojim individualnim sposobnostima. Pregledom postojećih izdanja glasila društveno političkih organizacija općine Dugo Selo pod nazivom „ Dugoselska kronika ,, iz razdoblja 70-tih godina prošlog stoljeća razvidno je kako je Zavod i tada bio „prisutan u zajednici,, obilježavajući jubileje svog osnutka ili kroz objave stručnih radova i članaka o „ broju duševno zaostalih ,, i načinu i organizaciji rada.

Gledano kroz povijest, Centar Stančić od kraja devedesetih godina teži viziji otvorene ustanove s kvalitetnim izborom stručnih i terapijskih programa u lokalnoj zajednici kako bi osobe s invaliditetom stekle punopravni status u primarnoj socijalnoj sredini. Centar provodi

deinstitucionalizaciju korisnika od 1999. godine kroz suradnju sa Domom za samostalno stanovanje u Zagrebu. U to doba, iako malim ali važnim koracima, u počecima realizacije procesa deinstitucionalizacije Centar Stančić teži viziji i ciljevima deinstitucionalizacije u skladu sa suvremenim shvaćanjima prava osoba s invaliditetom te kroz zajedničku suradnju s centrima za socijalnu skrb i Udrugom za promicanje inkluzije deinstitucionalizira prvih 20 - ak osoba na području Zagreba i šire okolice. Početkom 2002. godine u okviru novih usluga u zajednici Centar provodi edukacije udomitelja i projekt mobilnog tima koji pruža podršku i savjetovanje udomiteljskim obiteljima. Također deinstitucionalizira petero korisnika u udomiteljsku obitelj na području Dugog Sela, prati tijek njihove prilagodbe i pruža stručnu pomoć i podršku udomiteljima. Krajem 2003. godine Centar kreće s prvim uslugama u zajednici i otvara kabinet za logoterapiju u osnovnoj školi u Vrbovcu kao rezultat suradnje s lokalnom zajednicom, prije svega predstavnicima grada Vrbovec i Zagrebačke županije te Udruge roditelja djece s teškoćama u razvoju „Zraka nade,, Logo kabinet kao novina u pružanju usluga Centra Stančić osigurava usluge logopedskog tretmana djeci predškolskog i školskog uzrasta s područja grada Vrbovec. To je bila prilika da Centar svoje stručno znanje po prvi put pruži u lokalnoj zajednici.

Važan iskorak u smjeru deinstitucionalizacije Centar Stančić predstavio je otvaranjem Dnevnog rehabilitacijskog centra Potočnica u Sisku i integracijske igraonice za djecu s lakšim teškoćama pod nazivom „Tratinčica „ u neposrednoj blizini same ustanove kao zajednički projekt Općine Brckovljani, Centra i nadležnog Ministarstva, također krajem 2003. godine, iako oba projekta nisu zaživjela do kraja uslijed brojnih objektivnih poteškoća. Tijekom 2004. godine intencija Centra je smanjenje broja korisnika na stalnom smještaju uz postepeni rast korisnika dnevnog smještaja i paralelan razvoj izvaninstitucionalnih usluga zbog čega Centar po prvi puta počinje s pružanjem usluge dnevnog i tjednog smještaja za devetero djece s teškoćama u razvoju.

Kroz 2009. godinu Centar Stančić nastavlja sa širenjem usluga u zajednici i otvara prvu dislociranu jedinicu – Dnevni centar u Dugom Selu koji pruža usluge djeci i mladeži s teškoćama u razvoju i odraslim osobama s invaliditetom sukladno Zakonu o socijalnoj skrb. Centar u suradnji s gradom Dugo Selo i nadležnim centrom za socijalnu skrb uvodi i razvija razne socijalne usluge u zajednici kojima je prvenstveno prevenirao institucionalizaciju djece i mladeži s teškoćama u razvoju i osigurao potrebnu podršku njihovim obiteljima. Sredinom 2010. godine Centar uvodi uslugu psihosocijalne podrške kroz patronažu roditeljima djece s teškoćama u razvoju na području grada Vrbovec što je početak naknadne intenzivne suradnje s gradom i u konačnici rezultira otvaranjem još jednog Dnevnog centra za djecu i mladež s

teškoćama u razvoju na području Vrbovca. Gradovi Dugo Selo i Vrbovec potiču razvoj usluga u zajednici na način da pružaju financijsku i tehničku podršku Centru osiguravajući financiranje najma prostora dnevnih centara, plaćanja režijskih troškova kao i pružanjem podrške u senzibilizaciji građana lokalne zajednice i šire javnosti. Od velikog značaja je i podrška i suradnja s centrima za socijalnu skrb koji prepoznaju kreativnost Centra Stančić u razvoju usluga u zajednici, stručnost u radu te kroz zajedničku procjenu potreba kreiraju i potiču razvoj inovativnih socijalnih usluga u zajednici.

Krajem listopada 2011. godine Centar, nakon duljeg razdoblja pripreme korisnika, uvodi vlastiti program organiziranog stanovanja i kreće s pružanjem usluge stanovanja uz podršku. Centar provodi pripremu korisnika za deinstitucionalizaciju u okviru dviju manjih stambenih jedinica unutar same ustanove. Korisnici su bili pripremani prema planu i programu rada koji je prioritetno bio usmjeren na maksimalno razvijanje samostalnosti u aktivnostima svakodnevnog života, a u skladu sa životnom dobi, potrebama, sposobnostima i mogućnostima pojedine osobe. Korisnicima je pružena mogućnost izbora i pravo donošenja odluka o vlastitoj budućnosti. Centar u svojoj okolini, manjim selima, unajmljuje dvije kuće u svrhu otvaranja svojih prvih stambenih zajednica. Vođen smjernicama transformacije Centar Stančić u vlastiti program organiziranog stanovanja uključuje odnosno deinstitucionalizira prvih 15 korisnika usluge dugotrajnog smještaja Centra. U stambenim jedinicama korisnicima je pružena 24 satna podrška koju je nakon određenog vremena bila smanjena na dnevnu podršku. Naknadno, tijekom 2012. godine, u skladu sa smjernicama nadležnog Ministarstva, Centar Stančić opredjeljuje se za kombinirani oblik transformacije ustanove kao Referalnog centra istočne Zagrebačke županije s funkcijom:

- Resursnog centra u zajednici s pružanjem izvaninstitucionalnih usluga (rana intervencija, patronaža, savjetovališta, integracija u odgojno obrazovne ustanove, dnevni centri)
- Doma za pružanje intenzivne i dugotrajne skrbi
- Pružanja alternativnih oblika smještaja – organizirano stanovanje uz podršku

te početkom 2013. godine kreće s provedbom Projekta deinstitucionalizacije i transformacije koji je predvodio snažnu transformaciju ustanove tijekom posljednjeg desetljeća i prijelaz na dominantni izvaninstitucionalni model skrbi. To su bili počeci stvaranja izvaninstitucionalnog modela skrbi u okviru kojeg je Centar u samoj zajednici počeo stvarati uvjete za integraciju i rehabilitaciju osoba s invaliditetom, što jest krajnji cilj deinstitucionalizacije.

Nakon gotovo 70 godina od osnutka, Centar Stančić danas pruža razne socijalne usluge za približno 680 korisnika na području dvije županije odnosno tri grada – Dugo Selo, Vrbovec i Zagreb. Tako je, osim sjedišta ustanove koje se od osnutka nalazi na istoj lokaciji, zahvaljujući procesu transformacije koji je započeo prije nešto više od 10 godina i traje i danas, Centar otvorio ukupno četiri dislocirane jedinice u kojima pruža isključivo izvaninstitucionalne usluge osobama s invaliditetom, djeci s teškoćama u razvoju, djeci s problemima u ponašanju, djeci rane i predškolske dobi s razvojnim odstupanjem ili razvojnim rizikom koje žive u vlastitim ili udomiteljskim obiteljima. Prema Bratković ( 2005 ) život u obiteljskoj sredini osigurava kvalitetnije preduvjete življenja osoba s intelektualnim teškoćama, osobito u smislu emocionalne dobrobiti, razvoja kompetentnosti i samostalnosti, socijalne interakcije i participacije te mogućnosti vršenja izbora. Ista autorica ističe da i osobe u obiteljima mogu ostvarivati vrlo nisku razinu socijalne uključenosti u zajednicu ukoliko izostaju razvijene socijalne usluge u zajednici. S ciljem ostvarivanja navedenog Centar Stančić tijekom cijelog procesa transformacije ulaže u razvoj inovativnih socijalnih usluga provedbom brojnih europskih projekata u smislu uvođenja novih oblika skrbi i socijalnih usluga koje odgovaraju potrebama lokalne zajednice, zapošljavanja značajnog broja visoko obrazovnih stručnjaka, edukacije radnika, izgradnje i opremanja novih prostora, adaptacije i opremanja postojećih prostora, kupnje potrebnih vozila, poticanja suradnje i uspostave partnerskih odnosa s gradovima u neposrednoj blizini, područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad, domovima zdravlja, vrtićima, obiteljima korisnika i nevladinim organizacijama. Centar je u posljednjih jedanaest godina putem provedbe ukupno 14 projekata uprihodio više od 5 milijuna eura. Najznačajniji EU projekti tijekom provedbe procesa transformacije „Dva koraka dalje“, „Tri koraka dalje,“ i „Poboljšanje uvjeta za pružanje socijalnih usluga u zajednici – POSUZ,“ financirani su putem ESF i ERDF fondova. U planiranju razvoja mreže inovativnih socijalnih usluga u zajednici Centar teži kreativnosti u partnerstvu i uključuje sve važne dionike sa svrhom zajedničke procjene razvoja odgovarajućih usluga koje zadovoljavaju potrebe građana i doprinose njihovoj socijalnoj uključenosti.

Gledajući omjer pruženih usluga, Centar Stančić više od 2/3 svojih usluga pruža u lokalnoj zajednici dok samo 1/3 čini institucionalna usluga smještaja čime je Centar stekao reputaciju modernog pružatelja socijalnih usluga s jedinstvenim ciljem pronalaženja odgovora na potrebe zajednice u okolnostima stalnih društvenih promjena.

## **1.2. Korisnici institucionalnog i izvaninstitucionalnog modela skrbi Centra Stančić**

Centar Stančić pruža uslugu dugotrajnog smještaja za 213 odraslih osoba s invaliditetom koje se prema Zakonu o socijalnoj skrbi ( NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/2023 ) definiraju kao osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima. Radi se o osobama s intelektualnim ili intelektualnim i mentalnim teškoćama s najvećim udjelom broja osoba nižeg nivoa intelektualnog funkcioniranja (teže i teške intelektualne teškoće). Iako je institucionalizacija od svojih početaka opravdana pružanjem skrbi o osobama s intelektualnim teškoćama ( Buljevac, 2012 ) institucionalni smještaj ponekad zaista predstavlja najbolji način brige o osobama s težim i teškim intelektualnim teškoćama kojima je potrebna 24-satna medicinska i ostala skrb u svrhu održanja života. U okviru institucionalne usluge smještaja važno je održavati postojeće odnose odnosno njegovati već izgrađene veze smještenih korisnika s obitelji, prijateljima i lokalnom zajednicom kako bi se spriječila potpuna segregacija od društva. Stoga valja težiti maštovitim nastojanjima da se „ lokalna zajednica dovede u ustanovu,„ kad već korisnici smještaja Centra nisu u mogućnosti ostvariti pravo života i uključenosti u sve segmente zajednice. Brojni su primjeri takvih nastojanja Centra Stančić poput održavanja svete mise u kapelici ustanove, održavanje likovne kolonije poznatih dugoselskih slikara na otvorenim površinama ustanove, suradnja sa srednjim školama u vidu volontiranja učenika i organiziranje humanitarnih akcija kojima se unaprjeđuje kvaliteta i standard života korisnika smještaja u ustanovi.

Kako bi se postigla željena kvaliteta i cjelovitost socijalnih usluga potrebno je poboljšati i kontrolu pružanja usluga na način da se pojačaju mehanizmi nadzora i praćenja kvalitete pruženih usluga posebice institucionalnog tipa. Stoga je od iznimne važnosti praćenje rada Centra Stančić od strane raznih međunarodnih organizacija poput Human Rights Watch, Europskog odbora za sprječavanje mučenja i nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja i sličnih međunarodnih organizacija. Praćenje standarda kvalitete usluga, posebice usluge dugotrajnog smještaja, od iznimnog je značaja radi kontrole poštivanja zajamčenih ljudskih prava osoba na smještaju. U okviru nadzora rada Centra navedenih međunarodnih organizacija provodi se i „ monitoring „ odnosa zaposlenih osoba prema osobama koje koriste uslugu dugotrajnog smještaja. Stoga je od iznimne važnosti težiti stvaranju pozitivne psihosocijalne klime u ustanovama socijalne skrbi koja se može definirati kao ukupna percepcija međuljudskih odnosa koji vladaju u instituciji ili nekoj grupi te je bitna za osjećaj



ugode i učinkovitost aktivnosti kojom se grupa bavi ( Sovar 2015, prema Mejovšek i sur., 2007.).

Centar Stančić pruža i širok spektar izvaninstitucionalnih usluga na prostoru svojih četiriju dislociranih jedinica u okvir kojih pruža usluge organiziranog stanovanja, rane razvojne podrške, psihosocijalne podrške, boravka i savjetovanja. Preko 460 osoba koristi izvaninstitucionalne usluge, prije svega odrasle osobe s invaliditetom, djeca s teškoćama u razvoju, djeca s problemima u ponašanju, djeca rane i predškolske dobi s razvojnim odstupanjem ili razvojnim rizikom. Rođenje djeteta s teškoćama u razvoju ili problemima u ponašanju predstavlja velik izazov za obitelj, mijenja se dinamika života obitelji koja podršku traži od svoje okoline. Važno je naglasiti umrežavanje i podršku koja roditeljima treba biti pružena od različitih sustava u društvu: obrazovnog, zdravstvenog i socijalnog te suradnju s drugim akterima unutar zajednice kao što su udruge i vjerske zajednice te drugi sudionici koji sudjeluju u razvoju određene lokalne zajednice.

Izvaninstitucionalni model skrbi omogućava osobama ostanak u vlastitom domu ili smještaj u organizaciji koja nalikuje na dom kroz pružanje različitih usluga i podršku stručnih osoba, a ne povlači za sobom brojne negativne posljedice institucionalne skrbi poput: nedostatka svrhe u životu, nedostatak autonomije, kontrole, gubitka dostojanstva, nedostatka fleksibilnosti i privatnosti i osobnog prostora, nedostatka informacija uz moguće nepovjerenje prema zaposlenicima ustanova stvarajući osjećaj besmisla (Kimondo, 2012 ). Stoga se kvaliteta izvaninstitucionalnih usluga očituje kroz brojne prednosti poput humanijeg života, dužeg boravka i ostanka u vlastitom domu, veću slobodu odlučivanja što doprinosi kvaliteti života krajnjeg korisnika. Stručnjaci u području skrbi o djeci i mladima s teškoćama u razvoju slažu se da je odrastanje u obiteljskom ili udomiteljskom okruženju nužan preduvjet za postizanje dobrobiti djeteta te da je obitelj struktura koja djetetu može pružiti najbolje uvjete za psihički i fizički razvoj.

Izvaninstitucionalni model skrbi svojim djelovanjem u lokalnoj zajednici doprinosi pravovremenom informiranju članova zajednice o njihovim pravima iz sustava socijalne skrbi čime se jamči bolja informiranost i dostupnost socijalnih usluga osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju. Prilikom priznavanja prava iz sustava socijalne skrbi važno je težiti da se „socijalne usluge prvenstveno priznaju ili odobravaju korisniku kao izvaninstitucionalne usluge ili mu se priznaje pravo na izvaninstitucionalnu skrb ( Zakon o socijalnoj skrbi, NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/2023 ) imajući u vidu nužnost primjene svih načela sustava socijalne

skrbi, a posebice načelo sudjelovanja u donošenju odluka. Prema Filipaj i Buljevac ( 2021 ) kod roditelja djece koja nisu u sustavu obuhvaćena ni minimumom potrebnih terapija, često se javlja osjećaj nezadovoljstva, ljutnje, nepravde i nemoći jer su prepušteni sami sebi u pronalaženju i ostvarivanju potrebne razine podrške i usluga za svoje dijete u privatnom sektoru ukoliko im to njihove materijalne prilike dopuštaju.

Stoga će se u sljedećem poglavlju općenito pojasniti pojmovi deinstitutionalizacije i transformacije, njihova važnost i svrha, način provedbe projekta deinstitutionalizacije i transformacije Centra Stančić kao i ključni koraci provedene transformacije koji za konačni cilj imaju izgradnju izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici.

## **2. TRANSFORMACIJA CENTRA STANČIĆ**

### **2.1. Uvod u procese deinstitutionalizacije i transformacije**

Alternativni oblici skrbi počeli su se razvijati najprije u zapadnoj Europi u razdoblju od 50 - tih do 80 - tih godina 20.st. gdje je dolazilo do toga da su se gasile velike institucije, a razvijale male institucije obiteljskog tipa ili za pojedine kategorije korisnika ( Sovar, 2015 ). Proces deinstitutionalizacije u Hrvatskoj započeo je devedesetih godina prošlog stoljeća s ciljem smanjivanja broja osoba na institucionalnom obliku skrbi uz povećanje broja osoba u izvaninstitucionalnom obliku skrbi. Transformacija ustanova socijalne skrbi i deinstitutionalizacija složeni su procesi koji su isprepleteni i povezani te uključuju:

1. redefiniranje funkcije pružatelja usluga u skladu s ciljevima deinstitutionalizacije i transformacije,
2. razvoj mreže izvaninstitucionalnih usluga u zajednici dostupnih korisnicima,
3. razvoj izvaninstitucionalnih oblika smještaja kao što su udomiteljske obitelji, obiteljski domovi i stambene zajednice, odnosno organizirano stanovanje uz podršku ( Operativni plan deinstitutionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2014.-2016.).

Prema Sovar ( 2015 ) deinstitutionalizacija kao pojam često je pogrešno protumačena, odnosno shvaćena kao proces zatvaranja institucija što nije ni cilj ni svrha, već deinstitutionalizacija podrazumijeva proces kreiranja niza usluga u zajednici za opću populaciju te za djecu, mlade i obitelji u riziku koje bi trebale preventivno djelovati da ne dođe do izdvajanja djeteta iz obitelji, odnosno trebale bi pružati potporu obiteljskom životu. Dakle, deinstitutionalizacija kao

sastavni dio procesa transformacije odnosi se, osim na uključivanje korisnika u život zajednice prema članku 19. Konvencije o pravima osoba s invaliditetom ( NN 6/2007, 3/2008, 5/2008 ) na proces kreiranja usluga u zajednici koje za cilj imaju prevenciju buduće institucionalizacije osiguravajući adekvatnu, stručnu i pravovremenu podršku obiteljima ranjivih skupina društva. Proces deinstitutionalizacije zapravo su potaknuli čimbenici vezani uz troškove. Prema Bartoluci ( 2014 ) visoki troškovi institucija u odnosu na alternativne oblike skrbi zbrinjavanja nisu samo neposredno vezani uz uzdržavanje institucija kao takvih već i uz povećane potrebe za pomoć osobama koje odrastaju u institucijama i kasnije u životu. Svrha procesa deinstitutionalizacije i transformacije je izmjena uloga ustanova socijalne skrbi unutar samog sustava na način da se poveća omjer izvaninstitucionalnih usluga u odnosu na institucionalne, osigura da u ustanovu budu primljeni samo oni kojima je takva njega i skrb najpotrebnija zbog najteže razine psihofizičkog stanja uz podizanje kvalitete skrbi institucionalnog oblika smještaja. Dakle, procesom deinstitutionalizacije bi se trebao promijeniti postojeći omjer izvaninstitucionalne i institucionalne skrbi, te bi za razliku od dosadašnjeg omjera koji ide u prilog institucionalnoj skrbi tim procesom trebao omjer preći u korist izvaninstitucionalne skrbi ( Družić Ljubotina i sur., 2005 ).

Europska stručna skupina za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici ( 2012 ) proces deinstitutionalizacije definira kao:

1. Razvoj visokokvalitetnih, individualiziranih usluga u zajednici, uključujući i one čiji je cilj prevencija institucionalizacije i prijenos sredstava od institucija za dugotrajan boravak do novih usluga kako bi se osigurala dugoročna održivost,
2. Planirano zatvaranje institucija za dugotrajan boravak gdje djeca, osobe s invaliditetom ( uključujući i odrasle osobe s psihosocijalnim poteškoćama ) i starije osobe žive, odvojeni od društva, s neadekvatnim standardima skrbi i potpore i gdje su njihova ljudska prava često zanemarena,
3. Prilagođavanje redovnih usluga, kao što su obrazovanje i obuka, zapošljavanje, stanovanje, zdravstvo i prijevoz, kako bi one bile potpuno pristupačne i dostupne svima

te naglašava kako trajanje procesa deinstitutionalizacije i transformacije ovisi o brojnim čimbenicima, uključujući razinu institucionalizacije ustanove, postojanje jasne i zajedničke vizije, postojanje snažnih voditelja, snagu organizacije koju vode korisnici i postojanje dovoljnog broja stručnjaka za upravljanje procesom promjene. Nadalje, ističe kako je važno promatrati deinstitutionalizaciju ne samo kao nastojanje zatvaranja rezidencijalnih ustanova jer

takvo usko shvaćanje može dovesti do potrage za brzim i jednostavnim rješenjima, a s vremenom i do povećanja broja usluga smještaja malog opsega, npr. stambenih zajednica, umjesto pravih opcija smještaja u zajednici i obitelji. Sukladno mišljenju Europske stručne skupine za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici ( 2012 ) deinstitutionalizacija zahtijeva potpunu preobrazbu sustava socijalne skrbi i zaštite djece s ciljem prevencije institucionalizacije i razvoja usluga u zajednici, kao i sveobuhvatnih promjena u svim drugim sustavima ( kao što su zdravstvo, obrazovanje i stanovanje ), kako bi se osiguralo da sva djeca i odrasli imaju pristup visokokvalitetnim redovnim uslugama namijenjenim općoj populaciji.

U svojoj osnovi procesi deinstitutionalizacije i transformacije jamče poštivanje ljudskih prava uključujući i pravo na život u zajednici, poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom i osiguravaju kvalitetnije usluge čime se izgrađuje pravedniji i kvalitetniji sustav. Omogućuju aktivnu participaciju u aktivnostima zajednice što doprinosi njihovom osobnom razvoju, ali i razvoju same zajednice.

Ključni izazov je osigurati provedbu procesa deinstitutionalizacije tako da se poštuju prava korisničkih skupina, minimizira rizik od štete i osiguraju pozitivni rezultati za sve uključene pojedince. Tim se postupkom treba osigurati da novi sustavi skrbi i potpore poštuju prava, dostojanstvo, potrebe i želje svih pojedinaca i njihovih obitelji ( Europska stručna skupina za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici, 2012 ). Brojne su prednosti procesa deinstitutionalizacije i transformacije poput poboljšanja kvalitete života osoba s invaliditetom, njihovih kompetencija i zadovoljstva uključivanjem u život zajednice. Potrebno je imati na umu da je uz provođenje procesa transformacije potrebno minimalizirati nepotrebno osiguravanje usluga smještaja i razvijati mrežu alternativnih oblika skrbi ponajprije izvaninstitucionalnih socijalnih usluga.

## **2.2. Projekt deinstitutionalizacije i transformacije Centra Stančić**

Republika Hrvatska kao socijalna država ima ne samo pravo već i obvezu brinuti se za građane u socijalno zaštitnoj potrebi kao i ne dopustiti socijalnu isključenost niti jednog stanovnika ( Opačić i Knezić, 2022 ). U tu svrhu teži provesti deinstitutionalizaciju prateći trendove Europske Unije te donosi Plan deinstitutionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u RH 2011. – 2016. (2018.) i Operativni plan deinstitutionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih

osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2014.-2016. u koji je bio uključen i Centar Stančić. Operativni plan ( 2014. – 2016.) govori o tri povezana i međusobno paralelna dijela: proces deinstucionalizacije, proces transformacije i proces prevencije institucionalizacije uz razvoj izvaninstitucionalnih usluga i službi podrške u zajednici. Stoga je proces transformacije usko vezan uz proces deinstucionalizacije i predstavlja njegov sastavni dio. Kao jedan od glavnih ciljeva navodi se prevencija institucionalizacije, odnosno u lokalnoj sredini razvijati razne usluge kao što su stručna skrb u obitelji odnosno patronaža, dnevni oblici skrbi, stambene zajednice, organizirano stanovanje i slično.

Prema Operativnom planu deinstucionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2014.-2016. ( NN 36/2011 ), za Centar Stančić bilo je predviđeno pružanje:

- a) usluge dugotrajne i intenzivne skrbi koja uključuje socijalnu uslugu smještaja u ustanovi,
- b) socijalnih usluga u zajednici - usluge boravka, organiziranog stanovanja, rane intervencije, usluge psihosocijalne podrške, usluge integracije, usluge savjetovanja i pomaganja, usluge pomoći u kući, sve s ciljem prevencije institucionalizacije.

Stoga je sredinom 2013. godine Centar Stančić bio intenzivno uključen u proces transformacije i deinstucionalizacije korisnika kroz projekt „Deinstucionalizacija i transformacija Centra za rehabilitaciju Zagreb i Centra za rehabilitaciju Stančić“ financiran od Instituta Otvoreno društvo u iznosu od 3,5 milijuna USD što je sukladno Planu deinstucionalizacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011.-2016. (2018.) i Operativnom planu deinstucionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2014.-2016.

Kao rezultat Projekta od 2013. do 2015. godine otvorene su dvije nove Dislocirane jedinice Centra – Dislocirana jedinica organiziranog stanovanja u Dugom Selu i Dislocirana jedinica organiziranog stanovanja u Jelkovcu ( istočni dio grada Zagreba ). Obje Dislocirane jedinice broje ukupno 20 stambenih jedinica i u program organiziranog stanovanja uz podršku uključeno je odnosno deinstucionalizirano 80 korisnika iz sjedišta Centra Stančić. Organizirano stanovanje kao socijalna usluga osigurava stanovanje u stambenoj jedinici uz stalnu ili povremenu stručnu i drugu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih životnih potreba te

socijalnih, radnih, kulturnih, obrazovnih, rekreacijskih i drugih potreba radi uspostavljanja i održavanja njihovih socijalnih uloga, izjednačavanja njihovih mogućnosti, poboljšanja kvalitete života, poticanja aktivnog i samostalnog življenja te socijalnog uključivanja, ovisno o potrebama korisnika ( Zakon o socijalnoj skrbi, NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/2023 ). Teodorović i Bratković ( 2001 ) objašnjavaju pojam inkluzije, kako je navedeno u radu Taylora i sur. ( 1987 ), kao uključivanje u zajednicu ( inkluzija ) uz poštivanje sljedećih principa: svakoj osobi s teškoćom u razvoju mjesto je u zajednici i treba im omogućiti smještaj u prirodnu sredinu, osobe s teškoćama treba uključiti u uobičajene stambene i radne sredine, te u aktivnosti što ih nudi lokalna sredina. Organizirano stanovanje je prvi korak u integraciji osoba s invaliditetom u zajednicu s ciljem njihove potpune participacije i aktivnog sudjelovanja u životu zajednice na ravnopravnoj osnovi s ostalim građanima Republike Hrvatske. Pokazalo se i da život u zajednici pozitivno utječe na stupanj neovisnosti i osobni razvoj te se popravljaju vještine vođenja brige o sebi, komunikacija, socijalne vještine i vještine sudjelovanja u zajednici i fizički razvoj ( Europska stručna skupina za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici, 2012 ). Stalnim individualnim praćenjem i ulaganjem u radne sposobnosti osoba s invaliditetom te prepoznavanjem i uvažavanjem njihova radnog potencijala postoji mogućnost i za njihovo profesionalno napredovanje čime bi koristili imali i oni i poslodavci ( Dadić i sur., 2018 ). Usluga organiziranog stanovanja uključuje i druge programe i aktivnosti usmjerene na razvoj adaptivnog ponašanja, povećanje samostalnosti u svakodnevnim aktivnostima, razvoj samoodređenja, mogućnost donošenja odluka i izbora, poticanje na samozastupanje, podršku pri zapošljavanju i uključivanju u svijet rada uz osiguranu potrebnu podršku. Prema Ferić i Kranželić Tavra ( 2005 ) dobre socijalne vještine od iznimne su važnosti za dobro funkcioniranje u životu a „treening“ kao naziv modela učenja socijalnih vještina je prihvatljiv jer su socijalne vještine ponašanja koja se uče, ali i vježbaju kako bi postala izvještena.

Paralelno s razvojem usluga u zajednici provodio se i proces regionalizacije, odnosno povratka davno smještenih korisnika Centra Stančić u njihove matične sredine diljem Hrvatske. Prema Projektu bilo je planirano regionalizirati ukupno 90 korisnika kroz trogodišnje razdoblje što se pokazalo kao velik izazov. Uspješno je regionaliziralo tek 20-ak od planirano 90 korisnika. Većina smještenih korisnika predviđenih za regionalizaciju bila je u srednjoj životnoj ili visokoj životnoj dobi (od 55 godina života nadalje), bez živuće obitelji, uže ili šire rodbine i prijatelja u svojoj matičnoj sredini. Korisnici koji su cijeli svoj životni vijek proveli u Centru Stančić ( velik dio njih je smješten tijekom ranog djetinjstva ) nisu željeli napustiti ustanovu koju su

smatrali svojim domom. Poštivanje želja korisnika za povratkom u matičnu sredinu ili ostankom u ustanovi morao je biti imperativ u provedbi ovog procesa kako bi sam proces ispunio svoju svrhu. „Korisnik u sustavu socijalne skrbi ima pravo sudjelovati u procjeni stanja, potreba i odlučivanju o korištenju usluga te pravodobno dobiti informacije i podršku za donošenje odluka.“ (Zakon o socijalnoj skrbi, NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/2023 ).

Prepreku u provedbi procesa regionalizacije korisnika predstavljala je i nerazvijena mreža pružatelja usluga organiziranog stanovanja. Pružatelji usluga u nekim dijelovima Hrvatske bile su isključivo Udruge koje su se susretale s nizom teškoća. Pružanje usluge organiziranog stanovanja korisnicima s izraženijim intelektualnim ili intelektualnim i mentalnim teškoćama, višestrukim oštećenjima i pridruženim smetnjama te potrebom za sveobuhvatnom podrškom odnosno 24-satnom skrbi iziskivao je velik broj zaposlenika i doveo u pitanje financijsku isplativost i održivost same usluge. Ugovorena niska cijena usluge organiziranog stanovanja udrugama je bila isplativa samo za visoko funkcionalne korisnike kojima je potrebna svakodnevna intenzivna ili povremena podrška. Usluge za osobe s invaliditetom često ne odgovaraju njihovim potrebama i ne rade se prema potrebama korisnika već prema profesionalnim interesima i aspiracijama ( Sivrić i Leutar, 2010 ). Također, roditelji i skrbnici korisnika iskazivali su nepovjerenje prema udrugama kao pružateljima usluga i svojim aktivnostima pružali su otpor provedbi procesa regionalizacije. Kao razloge otpora navodili su upitnu održivost udruga i usluga, moguće nametanje preuzimanja odgovornosti za skrb svojih štićenika ukoliko se udruga nađe u situaciji da više ne može skrbiti o njima i sumnju u mogućnost ponovnog osiguravanja usluge smještaja u odgovarajućoj ustanovi u slučaju da se isto pokaže neophodnim. Stambene zajednice ili slična smještajna skrb često se koriste prilikom procesa deinstitutionalizacije, iako ne bi trebale postati glavna alternativa institucijama jer postoje brojne kritike takvom obliku skrbi poput primjerice ograničavanja kontrole štićenika nad svojim životima, izoliranja od zajednice, grupiranja kojim se skreće pozornost na njih ( Europska stručna skupina za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici, 2012 ).

Stoga je Centar osim razvijanja usluge organiziranog stanovanja i provedbe procesa regionalizacije, prema aktivnostima Projekta, istovremeno poticao razvoj i jačanje postojećih i novih izvaninstitucionalnih usluga u dva Dnevna centra u Dugom Selu i Vrbovcu:

1. Individualna psihosocijalna podrška u obitelji/udomiteljskoj obitelji: mobilni tim za pružanje psihosocijalne podrške u kriznim situacijama obiteljima/udomiteljskim obiteljima i osobama s invaliditetom uz koordinaciju s ostalim dionicima te promociju usluge prema javnosti;

2. Individualna i grupna psihosocijalna podrška kod pružatelja socijalne usluge;
3. Usluga boravka (poludnevnog i cjelodnevnog boravka);
4. Usluga pomoći u kući;
5. Usluga savjetovanja i pomaganja;
6. Usluga psihosocijalne podrške udomljenim korisnicima;
7. Usluga rane intervencije i
8. Usluga integracije

Na opisani način provedbom Projekta deinstitutionalizacije i transformacije Centra Stančić od 2013. godine, gradio se novi sustav socijalnih usluga u zajednici s ciljem povećanja socijalne uključenosti svih korisnika. Plan deinstitutionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011. – 2016. (2018.) predviđa smanjiti ukupan broj odraslih osoba s invaliditetom na stalnom ili tjednom smještaju u domovima i drugim pravnim osobama koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi za 30% i razviti izvaninstitucionalne oblike smještaja i izvaninstitucionalne usluge razmjerno smanjenu ukupnog broja korisnika na stalnom ili tjednom smještaju za sve korisničke skupine. Centar Stančić je ostvario postavljene ciljeve sukladno navedenom Planu smanjivši broj korisnika usluge dugotrajnog smještaja za 40% i danas više od 2/3 svojih usluga pruža u zajednici.

Početakom 2013. godine u Centru Stančić je uslugu dugotrajnog smještaja koristilo 350 korisnika, svega 9 korisnika koristilo je izvaninstitucionalne usluge ( usluga boravka i patronaža) dok je samo 11 korisnika koristilo uslugu organiziranog stanovanja u svega dvije stambene jedinice. Jedanaest godina kasnije, nakon provedenog procesa transformacije i deinstitutionalizacije, Centar Stančić pruža uslugu dugotrajnog smještaja za 213 korisnika (od čega su 12 korisnika osobe raseljene iz Ukrajine) što postaje i maksimalan kapacitet smještaja ustanove kako bi se podigla kvaliteta usluge smještaja dok više od 460 korisnika koristi izvaninstitucionalne usluge čime izvaninstitucionalni model skrbi Centra prednjači na području Zagrebačke županije.

Dosadašnja iskustva u Hrvatskoj pokazuju uspješnu integraciju korisnika u zajednici te važnost i nužnost očuvanja postojeće socijalne mreže i njezinog širenja. Zajednički život više korisnika ( 2 - 5 korisnika ) u istom stanu ili kući koja je u zajednici pridonosi usvajanju socijalnih vještina poput vještina komunikacije, međusobnog uvažavanja, tolerancije i poštovanja, uspješnog ispunjenja uloga u zajedničkom kućanstvu, podjeli odgovornosti i samostalnosti u obavljanju



svakodnevnih aktivnosti usmjerenih zadovoljavanju osnovnih životnih potreba, izgradnji međusobnih odnosa potrebnih za suživot i najsličniji su obliku života u obitelji i niti u kojem obliku nisu segregirajući ( Operativni plan deinstitucionalizacije, prevencije institucionalizacije i transformacije pružatelja socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj od 2022. do 2027. godine, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2022).

Nadalje, kao najznačajnije učinke procesa deinstitucionalizacije nadležno Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike izdvaja transformaciju domova u pružatelje usluga u zajednici sukladno potrebama korisnika i županije u kojoj djeluju, smanjen ulazak korisnika u institucije, povećan izlazak korisnika iz institucija u nove oblike skrbi u zajednici, poboljšanu kvalitetu života korisnika, stručnu osposobljenost zaposlenika, znatno unaprijeđene uvjete rada, povećan stupanj osviještenosti šire zajednice za potrebe svih korisničkih skupina, razvijenu mrežu izvaninstitucionalnih usluga, iskorištena sredstva EU fondova i osiguranu održivost novo razvijenih usluga. Proces deinstitucionalizacije usmjeren je na vraćanje dostojanstva i prepoznavanje raznolikosti osoba s invaliditetom u skladu s modelom ljudskih prava osiguravajući puno sudjelovanje osoba s invaliditetom u društvu.

Stoga je izvaninstitucionalni model skrbi Centra Stančić svakako budućnost kojim će se težiti osigurati odgovarajuće usluge za osobe s invaliditetom odnosno građane lokalne zajednice u potrebi. Izvaninstitucionalne usluge suzbijaju socijalnu isključenost na način da preveniraju institucionalizaciju i omogućuju osobama ostanak u obiteljskoj sredini tj. lokalnoj zajednici, jačajući njihovu autonomiju i samostalnost. Međunarodni, europski i nacionalni strateški dokumenti navode važnost dostupnih i kvalitetnih usluga jer će se samo na taj način uspjeti očuvati kvaliteta života i socijalna uključenost ranjivih skupina ( Opačić i Knezić, 2022 ) čemu Centar Stančić intenzivno teži posljednjih jedanaest godina.

### **2.3. Ključni koraci procesa transformacije Centra Stančić**

Deinstitucionalizacija i transformacija ustanove te širenje socijalnih usluga u zajednici u svojoj provedbi zahvaćaju mnoge dionike koje je potrebno uključiti u planiranje i pripremiti ih na promjenu ( korisnike usluga, skrbnike, zaposlenike, lokalnu zajednicu – predstavnike grada, zavoda za socijalni rad i ostalih javnih službi ). Bez veće uključenosti interesnih skupina u bitne procese socijalnog planiranja neće biti ni pravog uključivanja građana u područje pružanja socijalnih usluga (Ministarstvo socijalne politike i mladih, 2003). Proces transformacije

iziskuje određeno vrijeme za pripremu i provedbu uz nužnu periodičnu evaluaciju realiziranih aktivnosti i ciljeva. Također su tu i drugi brojni izazovi u procesu za sve društvene skupine poput primjerice financijskih, kadrovskih i drugih prepreka ( Grozdanić i Rittossa, 2017 ). Sam proces zahtijeva i pridržavanje pravila struke te odlučno vodstvo, jasnu upravljačku strukturu i radne zadatke. Nemoguće je postići neke pozitivne pomake u razvoju, kvaliteti i dostupnosti socijalnih usluga, samom procesu deinstitucionalizacije i transformacije ukoliko ne postoji stručan kadar, dobra financijska podrška, ali i koordinacija važnih dionika ( Berc i sur., 2020 ).

Iskustvo Centra Stančić ukazuje na važnost sljedećih koraka u provedbi procesa transformacije:

### 1. Definiranje vizije ustanove u budućnosti

Definiramo li viziju [*lat. visio = pojava, prikaz, misao*] kao sliku idealne budućnosti ustanove imamo misao vodilju koja nas vodi u željenom smjeru. Dobro definirana vizija jasna je predodžba nekih budućih događaja i dugoročnih rezultata tj. prikaz idealne budućnosti ustanove. Viziju ne kreiramo na kratke staze. Planiramo dugo poslovati i zato ustanova mora imati viziju dugotrajnog uspješnog poslovanja te osim kraćih i one dugoročne ciljeve.

Vizija Centra Stančić je:

*„Biti pružatelj visokokvalitetnih individualiziranih socijalnih usluga, osigurati dostupnost usluga svim sugrađanima s invaliditetom te im omogućiti razvoj osobnih potencijala kako bi postali ravnopravni i uvažavani članovi zajednice., ( [www.centar.stancic](http://www.centar.stancic) )*

### 2. Izrada SWOT analize (procjena vlastitih snaga, slabosti, prilika i prijetnji)

SWOT analiza je kvalitativna analitička metoda koja kroz 4 čimbenika nastoji prikazati snage, slabosti, prilike i prijetnje određene pojave ili situacije.

Kao snaga Centra pokazao se značajan broj visokoobrazovanih stručnjaka, fleksibilnost i kreativnost radnika, postojeći materijalni i stambeni resursi, dugogodišnje iskustvo i kompetencije rada s osobama s invaliditetom, dobra motiviranost radnika za unaprjeđivanjem i razvojem postojećih usluga, zainteresiranost radnika za širenjem socijalnih usluga u zajednici, sklonost stručnjaka inovativnim rješenjima u ponudi socijalnih usluga, orijentiranost prema njegovanju zelenih politika, znanje i iskustvo u povlačenju sredstava iz EU fondova te otvorenost i dobra suradnja s lokalnom zajednicom. Uočene slabosti su nedostatak radnika s obzirom na planirane aktivnosti, neadekvatnost pojedinih objekata ustanove, dobna struktura korisnika na usluzi dugotrajnog smještaja, dobna struktura radnika, nedostatna sredstva za

kontinuiranju edukaciju radnika, dotrajalost voznog parka, nedostatak vozila za prijevoz osoba s invaliditetom, otpor promjenama i transformacijskim procesima. Kao prilike ustanove navedeni su postojanje interesa zajednice za određenim socijalnim uslugama, otvoren pristup korištenju EU fondova, uspostavljen partnerski odnos s lokalnom zajednicom, mogućnost pružanja inovativnih usluga u zajednici za potrebe građana, povoljan status i odlična reputacija ustanove u zajednici. Prijetnje provedbi procesa transformacije bile su učestale promjene zakonske regulative, nedostatna koordinacija između planiranja i provedbe, nedostatak pružatelja usluga na mnogim područjima države, mogućnost povećanja broja zahtjeva za smještaj i nedostatak financijskih sredstava za provedbu i unapređenje standarda kvalitete usluga.

Podaci dobiveni SWOT analizom bili su temelj izrade Strateškog plana ustanove.

### 3. Definiranje Strateškog plana ustanove

Prema Sovar ( 2015 ) okvir za provedbu procesa deinstitutionalizacije na razini pojedine institucije čine doneseni strateški i operativni planovi. Strateški plan Centra Stančić konkretizirao je ciljeve koji su uključivali broj potrebnih djelatnika za provedbu procesa transformacije, broj korisnika predviđen za deinstitutionalizaciju, broj potencijalnih novih korisnika iz lokalne zajednice za uključivanje u izvaninstitucionalni model skrbi, ključne osobe i suradnike potrebne za realizaciju procesa transformacije, razrađen model uključivanja roditelja i skrbnika u proces, medijske kampanje o važnosti širenja usluga u zajednici, planiranje projekata za EU fondove kojima će se izgraditi potrebna infrastruktura, zaposliti novi djelatnici, provesti edukacije radnika, obnoviti vozni park čime će se ukloniti većina ranije uočenih slabosti i osigurati preduvjeti za održivost novih usluga. Iniciranje promjena u zajednici podrazumijeva uključivanje cijele zajednice. Važnost Strateškog plana razvoja ustanove u procesu transformacije ističe i nadležno Ministarstvo ( 2003 ) jer svaki strateški plan mora podržati institucije i njihovo osoblje u pripremi za izmijenjenu ulogu, mora prekvalificirati osoblje koje će možda napustiti službu, mora stimulirati smanjenje broja korisnika u stalnom smještaju, povećati kratkoročnu skrb, kao i pojačati aktivnosti na terenu i u radu s obiteljima.

### 4. Uključivanje cijele zajednice u proces promjene

Organiziranjem zajednice samo se potiče izgradnja međuljudskih odnosa koji u zajednici ionako već postoje ( Žganec, 2022 ). Autor smatra da će promjena koja se očekuje biti izglednija i kvalitetnija ako je planirana i pravovremeno komunicirana sa zainteresiranim članovima zajednice. Umjesto monopolizacije vlastitih znanja, sudionici procesa organiziranja zajednice

trebaju razmjenjivati znanja kako bi razvili nove i proširivali postojeće resurse u zajednici ( Žganec, 2022). Autor ističe kako bi prvi korak u takvom procesu timskog rada trebao biti sustavno praćenje resursa i potreba, a nakon toga slijedi analiza i donošenje odluka o mogućim intervencijama u zajednici budući da organizacije iz javnog sektora trebaju osigurati temeljnu mrežu socijalne i ine sigurnosti za pojedince, obitelji i cjelokupnu zajednicu.

Centar Stančić u procesu transformacije preuzima ulogu pokretača promjena na lokalnoj razini na način da aktivira i okuplja sve relevantne dionike zajednice oko istog cilja koji se odnosi na razvoj i širenje inovativnih socijalnih usluga. U fazi planiranja novih usluga u zajednici Centar koordinira aktivnosti s predstavnicima gradova, područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, domova zdravlja, vrtića uz punu podršku korisnika i njegove obitelji. Svrha takvog planiranja na lokalnoj razini jest potaknuti pozitivne promjene i podići razinu svijesti o pravu osoba s invaliditetom na punu uključenost u lokalnu zajednicu kao i dostupnost socijalnim uslugama bez izdvajanja iz matične obitelji. Uloga predstavnika vlasti i sastoji se u tome da osiguravaju osobama s invaliditetom i njihovim obiteljima ostvarenje zakonom zajamčenih prava te da nastoje promovirati ideju inkluzivnog društva ( Leutar i Štambuk, 2007 ). Centar kroz aktivnu suradnju i zajedničku procjenu potreba za uvođenjem novih socijalnih usluga s predstavnicima lokalne zajednice planira pozitivne promjene na način da:

- Planira pravovremene inovativne usluge primjerene potrebama zajednice kako bi stvorio uvjete za socijalnu uključenost osoba s invaliditetom
- Promovira solidarnost i partnerstvo važnih dionika zajednice
- Zagovara dostojanstvo i ljudska prava osoba s invaliditetom, jačajući njihovu autonomiju u svrhu osobnog razvoja
- Osigurava i jamči trajnu održivost novih usluga u zajednici

##### 5. Provedba organizacijskih promjena unutar ustanove

Provedba ovako složenog procesa zahtijeva odlučnost rukovodstva i spremnost na promjene, odabir suradnika koji njeguju iste vrednote i organizacijsku kulturu. Prema Radočaj ( 2005 ) oni koji su i sami dio sustava boje se promjena jer ne znaju kako će se odraziti na njihovu vlastitu poziciju, te svjesno i nesvjesno ignoriraju stručne i znanstvene spoznaje. Rukovodeće osobe zadužene su za upravljanje promjenama, definiranje oblika i načina komunikacije, redovito praćenje napretka, rješavanje svakodnevnih poteškoća, informiranje medija i javnosti u ciljevima procesa. Potts i Lamarsh ( 2005 ) upravljanje promjenom definiraju kao sustavni proces primjene znanja, postupaka i sredstava potrebnih da se promjena odrazi na ljude koji će

biti pod njezinim utjecajem te navode da je najčešća zapreka uspješnoj promjeni otpor ljudi koji je potrebno čim prije identificirati ( tko, zašto i kojeg je intenziteta otpor ), napraviti plan smanjivanja otpora ( komunikacija, učenje, nagrađivanje) i glavni plan daljnjeg djelovanja ( osiguravanje održivosti kada promjena bude provedena). Ključnu ulogu imaju djelatnici koji prihvaćaju inkluzivan pristup i osnažuju korisnike u novom obliku skrbi te im pružaju potporu u prilagođavanju na novi oblik skrbi ( Rožman, 2007 ).

U tu svrhu Centar Stančić formirao je Tim za transformaciju ustanove kao središnji stručni tim ( ravnatelj i najbliži suradnici ) sa zadacima koordinacije, usklađivanja i praćenja rada ostalih radnih skupina, izrade periodičnih evaluacija, donošenja odluka o postupanju u različitim izazovnim situacijama, donošenja podzakonskih unutarnjih akata ustanove i raznih protokola vezanih uz okolnosti promjena koje donosi proces transformacije, organiziranje edukacija radnika i sl. Stoga su formirane sljedeće radne skupine i timovi:

- Radna skupina za odabir i pripremu korisnika za proces deinstitucionalizacije koja uključuje visokoobrazovane stručnjake različitih profila. Priprema korisnika na život u zajednici prvenstveno se odnosi na organizirane posjete budućim stambenim jedinicama, odabir stambene jedinice i izražavanje želje korisnika s kim i gdje će živjeti. Potrebno je njegovati sudjelovanje osoba u životu zajednice ali i razvoj vještina potrebnih za život u zajednici ( Teodorović i Bratković, 2001 ). Primarni zadatak skupine jest izraditi Individualni plan korisnika koji uključuje njegove prednosti, snage i jake strane ali i ograničenja. Korisnika uključujemo u izradu Individualnog plana kako bi aktivno sudjelovao u promjenama i donošenju odluka o daljnjem obliku skrbi. Sastavni dio Individualnog plana je i završni obrazac s mišljenjima korisnika, skrbnika i stručnog tima ustanove. S obzirom da Konvencija o pravima osoba s invaliditetom ( NN 6/2007, 3/2008, 5/2008 ) govori o pravu svih osoba s invaliditetom na život u zajednici, dok su mogućnosti Centra Stančić u osiguravanju adekvatnih i primjerenih uvjeta stanovanja u zajednici bile ograničene, u svrhu određivanja konkretnih korisnika za deinstitucionalizaciju kao alat procjene definirani su Kriteriji za određivanje optimalnog oblika skrbi. Kriteriji govore o pravu svakog korisnika na život u zajednici i poštivanju svih načela sustava socijalne skrbi te za upućivanje korisnika u život lokalne zajednici predlaže onog korisnika čije je funkcioniranje relativno stabilno u većini područja na kojima uobičajeno funkcionira te može sudjelovati u životu zajednice sukladno svojim mogućnostima, koji će biti prisutan u zajednici na način da svojim ponašanjem i zdravstvenim ( psihofizičkim ) stanjem načelno ne narušava načela

zajedničkog življenja do mjere u kojoj nije moguće raditi na individualno postavljenim ciljevima ostalih korisnika u stambenoj jedinici te koji izražava individualnu želju za promjenom oblika skrbi i životom u zajednici uvažavajući i mišljenje roditelja i skrbnika. Također predlažu učiniti ergonomsku prilagodbu fizičke okoline i samih stambenih jedinica. Nadalje, traže od Stručnog tima ustanove da u roku od mjesec dana od izlaska korisnika, a po potrebi i ranije, izradi evaluaciju Individualnog plana.

- Radna skupina za pripremu roditelja i skrbnika ima zadatak smanjenja otpora i nepovjerenja skrbnika prema uključivanju u izvaninstitucionalni model skrbi odnosno novom načinu života njihovih štićenika. Na smanjivanje otpora bitno je utjecala otvorena i jasna komunikacija, pravodobno i kontinuirano informiranja o fazama procesa deinstitutionalizacije i transformacije, uključivanje roditelja i skrbnika u izradu Individualnih planova korisnika, provođenje individualnih roditeljskih sastanaka, organizirane posjeta postojećim stambenim jedinicama, mogućnost sudjelovanja u prilagodbi korisnika na život u zajednici, poticanje na kontinuirano sudjelovanje u daljnjem životu korisnika i potpisivanje Informiranog pristanka. Potpisivanje informiranog pristanka roditelja i skrbnika za preseljenje korisnika u lokalnu zajednicu jedan je od ključeva uspjeha deinstitutionalizacije korisnika u okviru provedenog procesa transformacije Centra. Imajući u vidu kako roditelji i skrbnici imaju manjak povjerenja u alternativne oblike skrbi uz prisutan strah i otpor prema promjenama, posebice u slučaju kada njihovo dijete/štićenik dugi niz godina živi u ustanovi, potpisivanjem Informiranog pristanka roditelju i skrbniku je od strane ustanove zajamčen povratak korisnika u ustanovu ukoliko to zahtijevaju iznenadne zdravstvene okolnosti, neke druge potrebe korisnika ili u slučaju da se korisnik ne uspijeva prilagoditi na nove životne okolnosti. Roditelj će, kao i svaki drugi čovjek, u pravilu pružati otpor prema novom i nepoznatom, pogotovo ako je godinama čekao smještaj svog djeteta u instituciju, a da pritom nije imao mogućnost izbora ( Teodorović i Bratković, 2001 ).
- Radna skupina za odabir stanova, tehničke poslove i financije uključuje administrativno i pomoćno tehničko osoblje, voditelja tehničkih poslova, stručnjaka za zaštitu na radu i voditelja računovodstvenih poslova sa zadatkom pronalaženja i odabira stanova pogodnih za formiranje stambenih jedinica korisnika, usklađivanje s Pravilnikom o minimalnim uvjetima / mjerilima za pružanje socijalnih usluga vezano uz pristupačnost stambenih jedinica, formiranje ugovora o najmu, obveza koje iz ugovora proizlaze, izračun svih troškova (režije, hrana, ostali troškovi)

- Tim za informiranje i komunikaciju s javnošću provodi periodično informiranje radnika, roditelja, skrbnika, radničkog vijeća i sindikata o tijeku provedbe procesa, informiranje javnosti u svrhu senzibilizacije zajednice, provođenje medijske kampanje i dokumentiranje procesa. Redovitost u informiranju javnosti rezultirala je prihvaćanjem promjena i stvaranjem odnosa povjerenja na široj razini. Prema Teodorović i Bratković (2001) potrebno je poticati razvoj socijalnih odnosa između osoba s teškoćama i drugih članova socijalne sredine.
- Tim za pripremu, provedbu i planiranje budućih projekata prati objave natječaja, podnosi prijave na natječaj što uključuje pripremu dokumentacije, konzultacije s ključnim dionicima u lokalnoj zajednici radi partnerstva, vođenje projekta i provedbu planiranih aktivnosti. Europska unija prepoznala je važnost provedbe procesa transformacije domova socijalne skrbi koji pružaju socijalne usluge različitim korisničkim skupinama. U tu svrhu EU je osigurala značajna sredstva za provedbu procesa deinstitutionalizacije i transformacije što je Centar Stančić iskoristio kako bi unaprijedio vlastiti sustav pružanja socijalnih usluga i uveo novi izvaninstitucionalni model skrbi koji uključuje inovativne socijalne usluge na području gradova Dugo Selo, Vrbovec i Zagreb. Povlačenjem značajnih sredstava kroz više europskih projekata Centar je izgradio novi sustav inovativnih socijalnih usluga kojim je ostvario promjene u lokalnoj zajednici učinivši socijalne usluge visokospecijaliziranim i dostupnim.

Opisanim procesom transformacije Centar Stančić tijekom posljednjih više od jedanaest godina postepeno mijenja kulturu pružanja usluga koje u svojoj osnovi jamče individualizirani pristup osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju kao i dostupnost visokospecijaliziranih usluga u zajednici uvažavajući načela Konvencije o pravima osoba s invaliditetom ( NN 6/2007, 3/2008, 5/2008 ). Budući da je prioritet transformacije bio razvoj usluga koje nedostaju u zajednici, planiranje transformacije moralo je biti vezano uz proces lokalnog socijalnog planiranja. Bežovan i suradnici (2016) ističu kako socijalne inovacije promoviraju kulturu povjerenja i preuzimanja rizika koji je potreban za promociju inovacija no ključno je i postajanje prostora da se čini nešto drugačije. Autori smatraju kako su socijalne inovacije nova rješenja koja učinkovitije podmiruju socijalne potrebe, djeluju na neposredno otklanjanje novih socijalnih rizika, nude rješenja za lokalne probleme ili specifične skupine te izazivaju nove načine razmišljanja i time utječu na promjene socijalnih sustava.

Proces transformacije obuhvaća razvoj izvaninstitucionalnih usluga s ciljem smanjenja ukupnog broja korisnika usluge smještaja ili njegovog napuštanja u potpunosti i osiguravanje

prvenstveno izvaninstitucionalnih oblika skrbi potrebnih u zajednici u kojoj djeluje pružatelj usluge ( Operativni plan deinstitutionalizacije, prevencije institucionalizacije i transformacije pružatelja socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj od 2022. do 2027. godine, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2022 ). Sastavni dio procesa deinstitutionalizacije, prevencije institucionalizacije i transformacije su promjene u cijelom sustavu, a odnose se na načine na koji se usluge strukturiraju i na koji se njima upravlja, individualiziraniji pristup korisniku od strane pružatelja usluge, promjena položaja korisnika u odnosu na pružatelje podrške od pasivnog primatelja usluge do aktivnog sudionika u procesu te iznad svega promjene načina koji korisnicima omogućavaju sudjelovanje u životu zajednice u cjelini što zahtjeva transformaciju ustanove ( Operativni plan deinstitutionalizacije, prevencije institucionalizacije i transformacije pružatelja socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj od 2022. do 2027. godine, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2022 ).

Provedeni proces transformacije Centra Stančić povećao je kapacitet, dostupnost i kvalitetu izvaninstitucionalnih socijalnih usluga u dijelu Zagrebačke županije u kojoj nije postojala mreža razvijenih usluga, osigurao je veći stupanj podrške obiteljima u riziku s ciljem prevencije institucionalizacije djece s teškoćama u razvoju i odraslih osoba s invaliditetom, omogućio je uvođenje i primjenu novih terapijskih programa rada, smanjio je maksimalan kapacitet smještaja ustanove čime se podigao standard i kvaliteta usluge smještaja, spriječio nepotreban dugotrajni smještaj u ustanovu razvojem usluga u zajednici, unaprijedio je stručnu osposobljenost djelatnika i uvjete rada, povećao je stupanj osviještenosti lokalne zajednice i šire javnosti o pravima djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom, doveo do optimalnog korištenja sredstva EU fondova i državnog proračuna čime je osigurana održivost mreže socijalnih usluga u zajednici.

Širenje usluga u zajednici u okviru procesa transformacije Centra Stančić omogućilo je područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad Dugo Selo i Vrbovec ponudu široke lepeze socijalnih usluga svojim korisnicima - građanima u potrebi. Stoga su područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad uz gradove Dugo Selo i Vrbovec od samog početka procesa transformacije aktivni partneri Centra Stančić u planiranju novih usluga u zajednici i provedbi brojnih europskih projekata kako bi se osigurala kvaliteta i održivost novih socijalnih usluga. Osigurane su razne izvaninstitucionalne socijalne usluge poput organiziranog stanovanja, boravka, psihosocijalne podrške, savjetovanja i usluge rane razvojne podrške djeci s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom koje žive u Zagrebačkoj županiji. Obiteljima navedenih



korisničkih skupina omogućena je dostupnost potrebnih usluga u njihovoj lokalnoj zajednici što direktno utječe na pravovremeno dobivanje usluga, smanjenje financijskih troškova radi izostanka putovanja u obližnje gradove prije svega grad Zagreb na koji su bili usmjereni kako bi dobili potrebne terapijske programe u okviru raznih usluga.

Novom, razvijenom mrežom socijalnih usluga Centra Stančić osigurane su pravovremene usluge građanima Dugog Sela i Vrbovca i to u njihovoj matičnoj sredini čime je proces transformacije neminovno neposredno djelovao na krajnjeg korisnika usluga, bilo osobu s invaliditetom ili dijete s teškoćama u razvoju, kao i članove njegove obitelji. Stoga bi bilo relevantno istražiti, osim motiva uključivanja i uloge dionika u procesu transformacije, vrstu promjena kojima je doprinio proces transformacije odnosno širenje socijalnih usluga u zajednici kod dionika procesa, članova obitelji i krajnjeg korisnika kako bi se definirali pozitivni učinci procesa transformacije koji će u dogledno vrijeme provoditi mnoge ustanove socijalne skrbi. Također će se odrediti uloga i važnosti izgradnje održivog inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici koji je jedan od rezultata provedenog procesa deinstitutionalizacije i transformacije. Ovim istraživanjem dobit će se uvid u važnost provedbe procesa transformacije koji je u posljednjih jedanaest godina promijenio kulturu pružanja usluga Centra Stančić, važnost planiranja socijalnog partnerstva s područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad, predstavnicima sustava zdravstva i obrazovanja na lokalnoj razini i gradovima u neposrednoj blizini Centra koji su ključni akteri kreiranja socijalne politike na lokalnoj razini. Doprinos ovog istraživanja biti će značajan za sve ustanove koje će tek početi s transformacijom obzirom na najavljene planove nadležnog Ministarstva dana 01.03.2023. godine predstavljanjem Projekta „ Prijelaz s institucionalne skrbi na skrb i podršku u zajednici „, u okviru kojeg ukupno 38 domova socijalne skrbi ulazi u proces transformacije kako bi se za više od 6000 osoba osigurala bolja integracija u društvo, ali i bolji život u sklopu zajednice ili obitelji. i nužnost prelaska s institucionalnog na izvaninstitucionalni model skrbi u zajednici, a najveći za krajnjeg korisnika, kvalitetu njegova svakodnevnog življenja i određivanje uloge i važnosti inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi.

### **3. SVRHA I CILJEVI ISTRAŽIVANJA**

Svrha istraživanja je utvrditi važnost i učinkovitost procesa transformacije Centra odnosno širenja inovativnih socijalnih usluga u zajednici kao i uloge i motive podrške ključnih dionika procesu transformacije.

Cilj istraživanja je dobiti uvid u promjene nastale širenjem usluga u zajednici detektirajući ključne pokazatelje važnosti i uloge širenja inovativnih socijalnih usluga u zajednici.

Istraživačka pitanja :

1. Koji su motivi i uloge dionika zajednice pri uključivanju u proces transformacije Centra Stančić ?
2. Koje promjene su nastale procesom transformacije kod članova lokalne zajednice, ključnih dionika procesa, krajnjeg korisnika i njegove obitelji ?
3. Kako dionici opisuju ulogu i važnost uvođenja inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici ?

### **4. METODOLOGIJA**

#### **4.1. Sudionici**

U istraživanje su uključeni svi relevantni dionici provedenog procesa transformacije Centra Stančić kao ključni informatori s ciljem dobivanja uvida u složenost i jedinstvenost ovog procesa. Relevantnost dionika procesa očituje se kroz njihovu podršku u procesu transformacije Centra Stančić koji kao ustanova socijalne skrbi pruža različite socijalne usluge na njihovom području djelovanja, uloge u procesu, partnerstvo u projektu deinstitucionalizacije i transformacije Centra kao i u partnerstva u svim ostalim EU projektima kojima je Centar gradio održiv izvaninstitucionalni model skrbi u zajednici. Sudionici su iz različitih profesionalnih i životnih uloga opisali motive uključivanja i uloge u procesu transformacije kao i značaj širenja inovativnih modela skrbi u zajednici. Sudionici su bili predstavnici gradova Dugo Selo i Vrbovec ( 2 sudionika ), predstavnici područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad Dugo Selo i Vrbovec ( 2 sudionika ), sustava zdravstva i obrazovanja (vrtića) spomenutih gradova ( 2 sudionika ) i predstavnici korisnika izvaninstitucionalnih usluga Centra ( 5 sudionika – po jedan predstavnik korisnika sljedećih izvaninstitucionalnih usluga – rana razvojna podrška, psihosocijalna podrška, savjetovanje, boravak, organizirano stanovanje). Predstavnici korisnika izvaninstitucionalnih usluga odabrani su metodom slučajnog odabira kako bi se osigurala

nepristranost istraživača uslijed čega su svi predstavnici korisnika izvaninstitucionalnih usluga imali jednaku šansu sudjelovati u istraživanju obzirom da Centar pruža izvaninstitucionalne usluge za približno 460 korisnika. Metoda slučajnog odabira predstavnika izvaninstitucionalnih usluga provela se istraživačevim slučajnim odabirom dosjea korisnika izvaninstitucionalne usluge iz kartoteke dosjea svih korisnika izvaninstitucionalnih usluga kao službene evidencije korisnika usluga Centra Stančić. Kartoteka dosjea strukturirana je prema vrsti izvaninstitucionalne usluge. Predstavnici korisnika izvaninstitucionalnih usluga podijeljeni su u pet kategorija za ukupno pet vrsta izvaninstitucionalnih usluga Centra i izabran je jedan predstavnik za svaku vrstu usluge. Predstavnik područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad i sustava obrazovanja odredila je čelna osoba ustanove koju predstavljaju, predstavnika sustava zdravstva odredio je istraživač, predstavnika grada Dugo Selo odredio je gradonačelnik dok je grad Vrbovec predstavljao sam gradonačelnik. Navedenim odabirom sudionika dobio se potpuniji uvid u ključne motive uključivanja i uloge dionika u procesa, važnost provedbe i učinke procesa transformacije odnosno prijelaza s institucionalne na izvaninstitucionalnu skrb u zajednici.

#### **4.2. Prikupljanje podataka**

Podaci su se prikupili metodom polustrukturiranog intervjua. Istraživanje je provedeno u službenim prostorijama Centra Stančić s predstavnicima korisnika izvaninstitucionalnih usluga i predstavnikom sustava obrazovanja odnosno u službenim prostorijama ostalih sudionika – predstavnika gradova, područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad i sustava zdravstva. Za provođenje polustrukturiranog intervjua pripremila su se dva različita protokola pitanja odnosno zaseban protokol pitanja za dionike procesa transformacije i zaseban za predstavnike korisnika izvaninstitucionalnih usluga. Protokolom pitanja istraživale su se sljedeće teme : motivi uključivanja i uloge dionika procesa transformacije, prednosti i dobrobiti širenja usluga u zajednici, važnost međuresorne suradnje, uloga i značaj izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici kroz definiranje uočenih promjena na razini lokalne zajednice, članova obitelji i samog korisnika izvaninstitucionalnih usluga. Istraživanje je provela autorica ovog rada tijekom travnja 2024.godine. Prosječno trajanje intervjua bilo je oko 45 minuta.

### 4.3. Etički aspekti istraživanja

Istraživanje je dobilo suglasnost za provedbu od Etičkog povjerenstva Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Također, i nadležno Ministarstvo i ravnateljica Centra Stančić dali su suglasnost za provedbu istraživanja. Nakon prvog usmenog telefonskog razgovora i pristanka sudionika istraživanja na sudjelovanje svaki se ponaosob naknadno kontaktirao e-mailom ili telefonom kako bi im se dostavio poziv za sudjelovanje u kojem im se objasnio cilj, svrha i način provedbe istraživanja. Svi sudionici dali su pismeni pristanak na sudjelovanje u istraživanju. Istraživanje je temeljeno na načelu dobrovoljnosti sudionika, povjerljivosti, mogućnosti odustajanja od intervjua u bilo kojem trenutku, mogućnosti neodgovaranja na pitanja, brige o sudionicima tijekom i po završetku intervjua i punoj informiranosti o istraživanju temeljem pružanja preciznih, jasnih i razumljivih informacija o svrsi istraživanja, njihovom sudjelovanju te provedbi istraživanja kroz pismeni poziv za sudjelovanje u istraživanju. U razgovoru prije intervjua sudionicima je rečeno da na pitanja koja ih na bilo koji način uznemiruju ili na njih ne žele odgovoriti ne moraju odgovoriti i da je apsolutno njihova odluka hoće li ili ne na neko pitanje odgovoriti. Također i da imaju pravo u svakom trenutku odlučiti prekinuti intervju, što samo po sebi predstavlja mogućnost odustajanja od intervjua u bilo kojem trenutku. Brigu o sudionicima prvenstveno predstavnicima korisnika izvaninstitucionalnih usluga bilo je potrebno osigurati kako bi se sudionicima pružila podrška od strane istraživačice obzirom na temu koja se istražuje kroz njihovo spontano iznošenje vlastitih iskustava, mišljenja i osjećaja neposredno vezanih uz invaliditet ili teškoće u razvoju korisnika kojeg predstavljaju. Princip povjerljivosti istraživačica je sudionicima objasnila kroz osiguravanje nedostupnosti (anonimizacije) podataka i sadržaja trećim osobama. Dakle, svakom sudioniku objašnjeno je da istraživačica neće nikome govoriti o čemu su razgovarali, te da će svi podaci biti anonimizirani na način da se iz citata u tekstu maknu svi podaci i opisi koji mogu ukazivati da je navedeno izjavila određena osoba. O načelu povjerljivosti se tijekom istraživanja brinulo na način da se audio snimka pohranila na sigurnom mjestu, poznatom samo istraživačici, te će se sve snimke pravovremeno obrisati (odmah po prestanku potrebe za njihovim postojanjem u suradnji i dogovoru s mentorom). Sudionike se informiralo o predviđenom vremenu trajanja intervjua, kao i o zaštiti njihovih podataka, odnosno identiteta. Sudionicima je objašnjena dobrobit sudjelovanja u istraživanju obzirom na nužno osiguravanje promjene oblika i načina skrbi o osobama s invaliditetom i djecom s teškoćama u razvoju u okviru najavljenih transformacija ustanova socijalne skrbi. Sudionici su informirani o mogućnosti dostupnosti rezultata istraživanja te da im se po završetku istraživanja mogu dostaviti e-mailom povratne informacije o dobivenim rezultatima i zaključcima.

Na samom kraju, važno je spomenuti i odnos istraživačice spram teme ovog istraživanja. Sam odabir teme ovog rada pokazuje da je istraživačica osobno i profesionalno involvirana u temu. S obzirom da istraživačica ima i osobno iskustvo u provedbi transformacije Centra Stančić kao socijalna radnica ustanove željela je istražiti važnost i učinkovitost provedenog procesa transformacije koji će donijeti drugačiji pogled na učinkovitost provedenog procesa, prednosti i dobiti širenja usluga u zajednici kao i konkretne zaključke koji će biti od koristi svim ustanovama socijalne skrbi koji tek kreću s transformacijom.

#### **4.4. Obrada podataka**

Podaci su se obradili metodom tematske analize. Pomoću tematske analize podatke možemo organizirati i detaljno opisati, a zatim interpretirati različite aspekte istraživane teme. Prema Braun i Clarke (2006) tematska analiza predstavlja metodu identificiranja, analiziranja i izvještavanja o temama koje se definiraju unutar podataka, a sastoji se od upoznavanja s podacima kroz opetovano čitanje i bilježenje inicijalnih ideja, kreiranje inicijalnih kategorija, grupiranje kategorija u zajedničke teme, provjeravanje kreiranih tema, definiranje i imenovanje završnih tema, te pisanja izvješća. Tema obuhvaća odgovore sudionika koji su važni za istraživačko pitanje. Na temelju audio snimke intervjua izrađeni su transkripti intervjua. Nakon višestrukog čitanja teksta kako bi se upoznala sa sadržajem istog istraživačica je zabilježila inicijalne ideje o pročitanom. Zatim su inicijalne ideje grupirane u inicijalne kategorije. Nakon toga uslijedilo je grupiranje sličnih kategorija u zajedničke podteme, koje su potom analizirane i grupirane u teme. Teme su potom provjeravane i konačno grupirane, nakon čega je slijedilo pisanje i detaljnija obrada dobivenih rezultata. Kod svake podteme i teme nalaze se odgovori odnosno izjave sudionika koje najbolje opisuju i ukazuju na navedene teme i podteme.

## 5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### 5.1. Motivi i uloge dionika zajednice pri uključivanju u proces transformacije Centra Stančić

Ovaj dio prikaza rezultata odnosi se na **prvo istraživačko pitanje** koje glasi : *Koji su motivi i uloge dionika zajednice pri uključivanju u proces transformacije Centra Stančić ?* U rezultatima istraživanja prikazati će se odvojeni rezultati za motive i uloge dionika procesa transformacije. Rezultati istraživanja prikazuju odgovore samo sudionika predstavnika ključnih dionika lokalne zajednice odnosno gradova Dugo Selo i Vrbovec koji su sudjelovali u procesu transformacije. Teme vezane uz motive dionika zajednice pri uključivanju u proces transformacije Centra Stančić prikazane su u tablici 5.1.1. Motivi dionika zajednice za uključivanje u proces transformacije Centra Stančić.

*Tablica 5.1.1. Motivi dionika zajednice za uključivanje u proces transformacije Centra Stančić*

Podteme	Teme
Povećanje životnog standarda građana	Daljnji rast i razvoj lokalne zajednice
Povezivanje raznih dionika u lokalnoj zajednici	
Prepoznata vrijednost i svrha procesa transformacije	
Osiguravanje potrebnih usluga u zajednici	Izgradnja sustava održivih usluga u zajednici
Poboljšanje socijalnih usluga u gradu	
Nadogradnja socijalnih usluga u gradu	
Prepoznavanje Centra Stančić kao važnog aktera zajednice	Pružanje podrške Centru Stančić
Pružanje podrške u širenju djelatnosti Centra Stančić u svrhu unaprjeđenja usluga	
Ostvarivanje novih ideja i programa Centra Stančić	
Pružanje prilike osobama s invaliditetom	Podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom
Prepoznavanje doprinosa osoba s invaliditetom u zajednici	
Senzibiliziranje građana o pravu na život u zajednici	
Poticanje članova zajednice na suradnju s Centrom Stančić	

Potreba za međuresornom edukacijom i stručnom podrškom Centra Stančić	Povezivanje različitih sustava
Profesionalna odgovornost za unaprjeđenje usluge	
Potreba za stručnim savjetima o specifičnostima rada s djecom s teškoćama u razvoju	
Potreba za osiguravanjem podrške u radu s roditeljima djece s teškoćama u razvoju	
Osobna iskustva rukovodećih osoba grada	Osobna obilježja predstavnika gradske vlasti
Osobne karakteristike zaposlenika gradske vlasti	

Sudionici su odgovarajući na pitanja koja se odnose na imenovanje motiva za uključivanje u proces transformacije iznijeli svoja razmišljanja i stavove koji su formirani u šest tematskih područja, a svako područje ima niz podtema. Rezultati su pokazali da je jedan od motiva za uključivanje u proces transformacije bio **daljnji rast i razvoj lokalne zajednice**. Pod teme koje ulaze u ovo tematsko područje su : povećanje životnog standarda građana, povezivanje raznih dionika u lokalnoj zajednici i prepoznata vrijednost i svrha procesa transformacije. Rezultati ukazuju kako je za rast i razvoj lokalne zajednice važno **povećanje životnog standarda građana** što je jedan od motiva za uključivanje u proces transformacije Centra Stančić kojim su se osigurale potrebne socijalne usluge u zajednici, vidljivo iz odgovora .... „ *bilo koja usluga koja se može pružiti u lokalnoj sredini je direktno korelativno povezana sa povećanjem standarda života svih građana i to treba biti cilj razvoja bilo koje zajednice, pa tako i naše, da može unutar grada pružiti građanima sve što im je potrebno* „ ( 1.2. ). Sudionici prepoznaju da je važno i **povezivanje raznih dionika u lokalnoj zajednici** kako bi se provedbom procesa transformacije i razvojem inovativnih socijalnih usluga u zajednici ostvario što značajniji učinak za cijelu zajednicu i omogućio njen daljnji rast i razvoj, vidljivo iz odgovora „ *...mogu se uključiti različite strukture i udruge ako imaju neki svoj interes, tu je sigurno grad, uključilo se i Udruženje obrtnika koje je dalo Centru Stančić prostor koji je u njihovom vlasništvu*“ ( 1.1. ), „ *...mogu reći za našu lokalnu zajednicu da u procesu transformacije moraju sudjelovati ustanove socijalne skrbi, zdravstvenog i obrazovnog sustava ali i sama uprava grada, u principu bi svi trebali funkcionirati kao jedan otvoren sustav,* „ ( 1.3. ), „ *...usluge koje su nuđene od Centra Stančić su bile usluge koje su se neposredno odnosile i na naše korisnike, dakle osobe u stanju potrebe* (1.4.). Povezivanje raznih dionika u lokalnoj zajednici stvara dobru bazu za zajedničko partnerstvo i pokretanje promjena u lokalnoj zajednici koje će se

ostvariti kroz proces transformacije. Rezultati ukazuju kako je motiv uključivanja u proces transformacije bio i **prepoznavanje njegove vrijednosti i svrhe**, vidljivo iz odgovora „ ... mi smo u procesu transformacije sudjelovali od samog početka, prvo u kreiranju Individualnih planova same ustanove, s obzirom da je Stančić ušao vrlo rano u taj proces kada se u sustavu vrlo malo znalo o tome, pogotovo mi ispred centara za socijalnu skrb smo bili malo s tim upoznati, imali smo dobru suradnju i komunikaciju sa Centrom Stančić i bili smo informirani o procesu „ ( 1.3. ), „ ...mislim da su dovoljno kapacitirani u Centru Stančić glede stručnosti i glede inicijative „ ( 1.2. ). Proces transformacije Centra Stančić započeo je izradom Strateškog plana razvoja potrebnih usluga u zajednici koji je predstavljao smjer razvoja Centra kao krajnji cilj kojim se teži u procesu. Stoga je od iznimne važnosti razumijevanje značenja, vrijednosti i svrhe procesa od svih dionika što djeluje motivirajuće za njihovo uključivanje u proces. Razvoj novih usluga u zajednici sudionici su prepoznali kao konačan rezultat i vrijednu dobit procesa, vidljivo iz odgovora „ ...govorimo o tim novim oblicima smještaja, gdje sada imamo značajan broj korisnika smješten u stanovanje Centra Stančić, sad to traje više godina, a tu je i pružanje psihosocijalne podrške i rane razvojne podrške što je od velikog značaja za naše korisnike i stanovništvo općenito „ ( 1.4. ) .

Sljedeći motiv za uključivanje u proces transformacije bio je **izgradnja sustava održivih usluga u zajednici**. Podteme koje ulaze u ovo tematsko područje su : osiguravanje potrebnih usluga u zajednici, poboljšanje socijalnih usluga u gradu i nadogradnja socijalnih usluga u gradu. Rezultati ukazuju kako je važan motiv bio **osiguravanje potrebnih usluga u zajednici** vidljivo iz odgovora „ ...želimo osigurati da svi građani koji imaju potrebe za određenim vrstama usluga to ostvare prvenstveno kod nas, i to prvenstveno na nekakav održiv način kako bi mogli živjeti i raditi u ovom gradu „ ( 1.2. ). Tijekom procesa transformacije ukazala se potreba za **poboljšanjem i nadogradnjom socijalnih usluga u gradu** koje su definirane na samom početku procesa transformacije na što ukazuje odgovor „ ... mi smo kroz suradnju sa Centrom Stančić nadograđivali cijeli sustav usluga iz područja društvenih djelatnosti i sustava socijalne skrbi „ ( 1.2. ). Odgovori sudionika ukazuju na izraženu visoku motivaciju dionika lokalne zajednice za uključivanje u proces transformacije kako bi se izgradio sustav održivih usluga u zajednici koji danas postoji i koji je u konačnici doveo do boljitka stanovništva lokalne zajednice i poboljšanje usluga u gradu, vidljivo iz odgovora „ ...što god je trebalo mi smo to odradili jer su se poboljšale usluge u gradu „ ( 1.1. ).

Rezultati su pokazali da je drugi motiv uključivanja u proces transformacije bio **pružanje podrške Centru Stančić**. Podteme unutar ovog tematskog područja su : prepoznavanje Centra



Stančić kao važnog aktera zajednice, pružanje podrške u širenju djelatnosti Centra Stančić u svrhu unaprjeđenja usluga i ostvarivanje novih ideja i programa Centra Stančić. Sudionici iznose kako je **Centar Stančić** kao pružatelj socijalnih usluga **prepoznat kao važan akter zajednice** i pokretač nužnih promjena u modelima skrbi za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju, vidljivo iz odgovora : „... sa velikom dozom i ponosa i zadovoljstva mislim da smo upoznati sa učinkom koji oni imaju u zajednici“ ( 1.2. ), „ ...stvarno sam ponosan da smo bili u poziciji da mi možemo takvo nešto pružiti, mislim da je to stvar koja gradu predstavlja vrlo malo truda i financijskih opterećenja, a može imati neopisiv značaj za korisnika „ ( 1.1. ) , i „ ...mislim mi smo po samoj prirodi svog posla usmjereni jedni na druge „ ( 1.3. ). Centar Stančić kao nositelj procesa transformacije okuplja i potiče dionike lokalne zajednice na nužno pokretanje promjena u pristupu prema osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju s ciljem razvoja usluga u zajednici i smanjenja njihove socijalne isključenosti. Sudionici u svojim odgovorima kao motiv uključivanja iskazuju pružanje svoje podrške u **širenju djelatnosti Centra Stančić u svrhu unaprjeđenja usluga** u zajednici, vidljivo iz odgovora „ ...bilo koje izazove koje je Centar imao u pogledu širenja svog rada, širenju svojih djelatnosti, pronalaženju novih prostora i realizaciji nekih novih ideja mi smo tu uvijek bili i ukoliko će doći do nekih novih izazova, nekih novih ideja mi smo naravno uvijek tu i otvoreni smo za suradnju „ ( 1.2. ). Kao glavni nositelj procesa transformacije Centar Stančić imao je ( i nadalje ima ) podršku sudionika u **ostvarivanju novih ideja i programa** što također djeluje motivirajuće za uključivanje u proces transformacije, vidljivo iz odgovora, „ ... mi smo bili stvarno oduševljeni s planovima Centra Stančić (1.1.) i „ ..kada god je bila prezentirana ideja usmjerena u unaprjeđenje sustava društvenih djelatnosti, a pogotovo u sustavu socijalne skrbi, mislim da nikada nismo imali posebnih problema „ ( 1.2. ).

Četvrto tematsko područje je **podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom**. Podteme ovog područja su : pružanje prilike osobama s invaliditetom, prepoznavanje doprinosa osoba s invaliditetom u zajednici, senzibiliziranje građana o pravu na život u zajednici i poticanje članova zajednice na suradnju s Centrom Stančić. Sudionici kao motive uključivanja u proces transformacije iznose odgovornost za iskazivanje svoje podrške osobama s invaliditetom posebice korisnicima koji su kroz proces transformacije deinstitucionalizirani odnosno nakon usluge dugotrajnog smještaja u ustanovi koriste uslugu organiziranog stanovanja u zajednici. Stoga sudionici kao motiv iznose **pružanje prilike osobama s invaliditetom** , vidljivo u odgovoru „ ...pokušavamo im dati priliku da rade jer dati čovjeku smisao ili zadaću je nevjerojatno podcijenjeno i puno znači „ ( 1.2. ). Život u zajednici i usluga organiziranog

stanovanja otvaraju razne mogućnosti uključivanja korisnika u zajednicu, između ostalog i njihovo zapošljavanje u otvorenoj, lokalnoj sredini. Rezultati ukazuju kako sudionici **prepoznaju doprinos osoba s invaliditetom u zajednici**, vidljivo iz odgovora „ ... *ti se jedan od nas, ti doprinosiš, ti zaslužuješ i nagradu za to što radiš, i ti si prepoznat za rezultate svog truda, i pozitivne posljedice takvog jednog angažmana se mogu preletiti daleko*“ ( 1.2.). Takvim motivirajućim pristupom temeljenom na modelu uključivanja osoba s invaliditetom u zajednicu potiče se **senzibiliziranje građana o pravu na život u zajednici** što je još jedan od motiva sudionika, vidljivo iz odgovora „ ...*naš je cilj da im damo neki smisao i da im boravak u našem gradu učinimo što ugodnijim, da se one osjećaju prihvaćeno , i da se osjećaju uključenim i da služe zajednici i da su zapravo dio te naše zajednice* „ ( 1.1. ). Rezultati ukazuju da dionici lokalne zajednice prepoznaju važnost senzibilizacije javnosti koja ih je motivirala na uključivanje u proces transformacije kako bi upravo vlastitim primjerom **poticali ostale članova zajednice na suradnju s Centrom Stančić** , vidljivo u odgovoru...*to može doprinijeti i razvoju zaposlenika u društvima gdje oni rade, podizati svijest, dizati malo i informiranost, a i dati možda sliku poduzetničkom svijetu, poduzetnicima, da korisnici mogu doprinijeti razvoju cjelokupnog društva* „ (1.2.). Sudionici, posebice predstavnici gradske uprave, osjećaju moralnu odgovornost, što je i njihova obveza i zadaća kao rukovodećih osoba grada, za podizanje razine svijesti o svim ranjivim skupinama društva, pa tako i osoba s invaliditetom koje su kroz proces transformacije Centra Stančić ostvarile svoje pravo da žive u zajednici.

Peto tematsko područje je **povezivanje različitih sustava**. Podteme ovog područja su : potreba za međuresornom edukacijom i stručnom podrškom Centra Stančić, profesionalna odgovornosti za unaprjeđenje usluga, potreba za stručnim savjetima o specifičnostima rada s djecom s teškoćama u razvoju i potreba za osiguravanjem podrške u radu s roditeljima djece s teškoćama u razvoju. Rezultati istraživanja ukazuju da proces transformacije Centra Stančić uključuje i djeluje na rad drugih sustava, poput obrazovnog i zdravstvenog, jer su osobe s invaliditetom i djeca s teškoćama u razvoju koja žive u svojim matičnim ili udomiteljskim obiteljima istovremeno korisnici različitih sustava. Osobe s invaliditetom, najčešće djeca s teškoćama u razvoju, koriste prava iz obrazovnog sustava (odnosi se na predškolske ustanove - vrtiće) i često su u procesu utvrđivanja dijagnoze ili procesa vještačenja usmjereni i na zdravstveni sustav. Stoga sudionici kao motiv uključivanja u proces transformacije iznose **potrebu za međuresornom edukacijom i stručnom podrškom Centra Stančić** koja se pruža u okviru izgrađenog izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici, vidljivo iz odgovora „...*čim smo mi uspostavili suradnju, odmah nakon prve godine je na pedijatrijskom kongresu*

*Hrvatskog društva za preventivnu i socijalnu pedijatriju Centar Stančić prezentirao svoj rad sa jednim poster izlaganjem“ (1.6.) i „...odgojitelji su najviše dobili, to je zapravo bilo veliko olakšanje, jer znate kada netko traži pomoć i kada ju dobije u konačnici „ (1.5.).* Sudionici kao motiv uključivanja iznose i **profesionalnu odgovornost za unaprjeđenje usluga** u zajednici, vidljivo iz odgovora „...kao vrtić nemamo kompletni stručni tim u smislu svih profila stručnjaka i kada smo detektirali tu djecu s teškoćama u razvoju odgojiteljima je to bio veliki teret, oni su svi mene dočekali raširenih ruku i mislili da ću ja sad samo tako riješiti problem, ali kao jedini tada član koji ima veze s tim nekim zdravstvenim dijelom sam se aktivirala i probala maksimalno naći način da toj djeci pomognemo „ (1.5.) i „...nažalost, ja sam za funkciju pružanja podrške u zajednici toj maloj djeci, zapravo uslugu rane intervencije, čuo tek gotovo 2 g nakon što je ona već započela, i to mi je bilo žao“ (1.6.). Profesionalnu odgovornost za unaprjeđenje usluga i međuresornu suradnju s Centrom Stančić iskazali su predstavnici zdravstvene i predškolske ustanove osobnom inicijativom za uspostavljanje suradnje i s krajnjim ciljem poboljšanja i unaprjeđenja usluga kao glavni motivator uključivanja u proces transformacije odnosno širenje usluga u zajednici Centra Stančić, vidljivo iz odgovora „...da, ja osobno, 2017. kada sam došla raditi u vrtić, prešla sam iz zdravstvenog sustava u obrazovni, a motiv je bio pomoć djetetu, zatim pomoć roditelju „ (1.5.) i „...nisam odmah imao informaciju, čim sam to saznao odmah sam pokrenuo suradnju, odmah, ja sam to u izravnom kontaktu dogovorio na koji način i što, bilo mi je jako, jako drago da smo mi postigli suradnju na taj način da čak kada bih ja primijetio problem bilo je dovoljno da ja napišem svoje nekakvo kratko mišljenje da smatram da je dijete potrebno uključiti u ranu intervenciju, i to čak i prije nekih dodatnih specijalističkih obrada „ (1.6.). Rezultati ukazuju kako je motiv bio i **potreba za stručnim savjetima o specifičnostima rada s djecom s teškoćama u razvoju** kako bi se pružila što cjelovitija i kvalitetnija usluga djeci s teškoćama u razvoju koja žive u vlastitim ili udomiteljskim obiteljima i koriste više sustava paralelno, primjerice sustav obrazovanja, zdravstva i socijalne skrbi, vidljivo iz odgovora „...nama fale, jako nam fale psiholog, edukacijski rehabilitator, pa u konačnici i neki fizioterapeut, koji bi tu djecu svakodnevno mogli obilaziti, rehabilitirati i tako, ali uz pomoć vas... to je definitivno jedan od motiva, jer ste nam vi desna ruka u potpunosti, ne samo na način da pošaljemo dijete k vama, nego i na način da međusobno surađujemo, ako imamo bilo kakvo pitanje ili nešto što nam je sporno“ (1.5.) što ukazuje na važne motive uključivanja u proces transformacije sa svrhom povezivanja različitih sustava. Osim cjelovitije skrbi o „zajedničkim korisnicima“ kroz razne edukacije i međuresornu suradnju Centra Stančić i obrazovnog sustava, kao motiv uključivanja u proces transformacije sudionici iznose i **potrebu za osiguravanjem podrške u radu s roditeljima**

**djece s teškoćama u razvoju**, vidljivo iz odgovora, „... evo, baš sam nedavno imala pitanje za djecu i nisam bila sigurna kako ću mami odgovoriti pa sam nazvala vaš tim i posavjetovala se na koji način je najbolje to za dijete odraditi, tako da evo ne znam što bih da vas nisam imala, koga bih ja to točno pitala kada nemam ...“ (1.5.) što upućuje na važnost povezivanja različitih sustava kako bi se osigurala cjelovita, kvalitetna i visoko standardizirana usluga.

Šesto tematsko područje nosi naziv **osobna obilježja predstavnika gradske vlasti**, a podteme ovog područja su : osobna iskustva rukovodećih osoba grada i osobne karakteristike zaposlenika gradske vlasti. Rezultati istraživanja ukazuju da su **osobna iskustva rukovodećih osoba grada** bila motiv za uključivanje u proces transformacije Centra Stančić, vidljivo u odgovoru, „...mogu reći da zapravo oduvijek je bila ta jedna određena empatija prema tim kategorijama društva, što se tiče samih zaposlenika grada ali i rukovodstva grada, ja osobno imam u obitelji osobe s Downovim sindromom i kroz povijest sam bio u kontaktu s takvom djecom, a i gradonačelnik je u kontaktu profesionalno jer pruža usluge zubara vašim korisnicima „ ( 1.2. ) kao i **osobne karakteristike zaposlenika gradske vlasti**, vidljivo iz odgovora „...ja sam još kao student na Pravnom fakultetu radio humanitarnu akciju za Centar Stančić nekakve ljuljačke smo kupovali, ( 1.2. ) i „...neki od njih su mi i prijatelji na facebook-u, to su mlade osobe koje su pune elana, volje i veselja“ ( 1.1. ). Sudionici su kao prednost i mogući preduvjet za izraženiji osjećaj empatije spram osoba s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju naveli važnost manje lokalne zajednice odnosno sredine, vidljivo u odgovoru, „...mi nismo jedna tako velika sredina kao Zagreb, mi smo ipak jedna topla sredina jer se svi zapravo znamo „ ( 1.2. ).

Teme vezane uz uloge dionika zajednice pri uključivanju u proces transformacije Centra Stančić prikazane su u tablici 5.1.2. Uloge dionika zajednice za uključivanje u proces transformacije Centra Stančić .

*Tablica 5.1.2. Uloge dionika zajednice u procesu transformacije Centra Stančić*

Podteme	Teme
Definiranje razvoja potrebnih usluga	Kreiranje socijalne politike na lokalnoj razini
Poticanje na međuresornu suradnju	
Koordinacijski sastanci dionika lokalne zajednice	
Osiguravanje održivosti potrebnih usluga	
Prepoznavanje potencijalnih korisnika	Prepoznavanje potreba lokalne zajednice
Upućivanje korisnika u postupak priznavanja usluga	
Priznavanje novih socijalnih usluga u zajednici	
Iniciranje razvoja dodatnih usluga	
Pravovremeno određivanje i pružanje potrebnih usluga	
Pružanje financijske podrške	Pružanje formalne podrške Centru Stančić tijekom procesa transformacije
Podmirenje režijskih troškova novih prostora Centra Stančić	
Podmirenje naknada za zapošljavanje korisnika	
Podržavajući partnerski odnos gradova i Centra Stančić	
Podržavanje inicijative Centra Stančić u pokretanju promjena u zajednici	Sudjelovanje u projektima Centra Stančić u procesu transformacije
Partnerstvo relevantnih dionika u procesu	
Izvršavanje dogovorenih aktivnosti u projektima	
Sudjelovanje dionika lokalne zajednice na konferencijama i Okruglim stolovima Centra Stančić	Kontinuirano podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom
Zapošljavanje korisnika u gradskim tijelima	
Prevladavanje otpora i straha od promjena	
Planiranje budućih oblika suradnje s ciljem uključivanja korisnika u život zajednice	

Rješavanje tehničkih poteškoća na razini gradske uprave	Rješavanje izazova u procesu transformacije
Usklađivanje zakonskih pravilnika i mogućnosti na terenu	
Važnost koordinacijskih sastanaka u prevladavanju izazova	
Provođenje preventivnih programa	
Uvođenje novih programa	

Rezultati su pokazali da je jedna od uloga dionika u procesu transformacije bila **kreiranje socijalne politike na lokalnoj razini**. Podteme koje ulaze u ovo tematsko područje su : definiranje razvoja potrebnih usluga, poticanje na međuresornu suradnju, koordinacijski sastanci dionika lokalne zajednice i osiguravanje održivosti potrebnih usluga. Sudionici iznose kako je za kreiranje socijalne politike na lokalnoj razini važna uloga dionika procesa transformacije **definiranje razvoja potrebnih usluga u zajednici** i to prije svega iskazanih potreba za razvojem točno određenih usluga definiranih od pripadnika cijele zajednice, vidljivo iz odgovora „ ...svi u principu moraju na neki način prikazati neke svoje potrebe, tako je i kod nas bilo, ne možda odmah u startu, u procesu transformacije, ali kako se krenulo s nekim uslugama onda su se počele iskazivati potrebe „ ( 1.3.) i „ ...smatram da je važno planiranje u smislu da se omogući nekakav kontinuitet u radu i pružanju socijalnih usluga i naravno opet u odnosu na potrebe da se mogu planirati proširenja usluga „ (1.4.). Sudionici iskazuju kako dionici imaju važnu ulogu međusobnog **poticanja na međuresornu suradnju** uz nositelja procesa transformacije koji za zadatak ima cjelokupnu koordinaciju procesa, vidljivo iz odgovora „ ...taj tim u Stančiću je jako dobro organiziran i jasno su nam objasnili koje su naše uloge i što je trebalo raditi, da je trebalo više napravili bi više, ali velim oni su bili jako dobro organizirani „ (1.1.) i „ ...treba biti jasno precizirano koja je uloga kojeg dionika u tom procesu „ ( 1.3. ). Jasnim definiranjem uloga dionika procesa transformacije postigla se i nužna jasnoća komunikacije i protočnost važnih informacija koji su doprinijeli boljoj međuresornoj suradnji dionika procesa. Sudionici također kao ulogu navode održavanje **koordinacijskih sastanaka dionika lokalne zajednice** kako bi se pažljivim planiranjem aktivnosti i pravilnom dinamikom procesa postigla njegova svrhovitost i učinkovitost, vidljivo iz odgovora „ ... onaj dio koji svakako pomaže to su sigurno sastanci međuresorne suradnje, koji bi se trebali po meni odvijati na način da to bude mjesto gdje će oni moći reći koje oni vide potrebe, gdje se možemo čuti međusobno da vidimo koje su to teškoće, i zašto netko nešto ne može, ustvari da se uopće

upoznamo što je čija domena rada „ ( 1.4. ). Uvođenje i širenje socijalnih usluga u zajednici kao plodova procesa transformacije moraju biti trajnog karaktera i održivi kako bi se utemeljio novi model skrbi koji će odgovoriti na potrebe stanovništva i osigurati pravo osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju da koriste usluge u svojoj matičnoj sredini što je i cilj kreiranja socijalne politike na lokalnoj razini. Stoga je u procesu transformacije važna uloga bila **osiguravanje održivosti potrebnih usluga** u zajednici jer prijašnja iskustva ukazuju upravo na važnost osiguravanja održivosti, vidljivo iz odgovora „ ...dosta tih usluga je ranije bilo obuhvaćeno raznim projektima što predstavlja problem održivosti, projekti su trajali i nakon toga nisu sve ustanove mogle osigurati tu održivost, tu smo se suočavali s problemom da su korisnici bili nezadovoljni, prvo smo im neku mogućnost dali a onda smo im to morali oduzeti „ (1.3.) i „ ...većina tih aktivnosti je projektna i ono što imam saznanja da se nažalost dogodi da prestankom projekta izostanu financijska sredstva za dalje praćenje usluge što svakako nije dobro pogotovo ako su naši građani i korisnici navikli na dobivanje određene usluge „ (1.4.). Centar Stančić osigurao je kroz suradnju i partnerstvo s ključnim dionicima zajednice održivost svih socijalnih usluga u zajednici koje su razvijene tijekom procesa transformacije.

Rezultati su pokazali da je druga uloga u procesu transformacije bila **prepoznavanje potreba lokalne zajednice**. Podteme koje ulaze u ovo tematsko područje su : prepoznavanje potencijalnih korisnika, upućivanje korisnika u postupak priznavanja usluga, priznavanje novih socijalnih usluga u zajednici, iniciranje razvoja dodatnih usluga i pravovremeno određivanje i pružanje potrebnih usluga. Rezultati istraživanja upućuju na važnu ulogu dionika procesa **prepoznavanje potencijalnih korisnika** socijalnih usluga koje će se razvijati kroz proces transformacije, vidljivo iz odgovora „ ... naša uloga je bila u predlaganju dodatnih usluga i u principu u detekciji potreba, potreba na terenu, u onoj prvoj fazi transformacije je Centar Stančić prvo počeo uključivati u svoj rad naše korisnike s našeg područja, to su korisnici smješteni u udomiteljskim obiteljima, onda kasnije u toj nekoj suradnji se pokazala potreba za rad s djecom s teškoćama u razvoju „ ( 1.3. ), „ ...naša uloga je bila identifikacija potencijalnih korisnika i to su nekakvi brojčani podaci koji su pomogli“ ( 1.4. ) i „ ...naša suradnja je najviše u smislu da vam zapravo šaljemo korisnike, jer prilikom boravka djece u vrtiću znači detektiramo djecu sa teškoćama. Isto tako prilikom upisa obavimo inicijalno razgovore, tako da zapravo naša uloga je da vam upućujemo djecu i zadajemo vam posao,„ (1.5.). Prepoznavanje potencijalnih korisnika usluga se odnosila manjim dijelom na odrasle osobe s invaliditetom i većim dijelom na djecu s teškoćama u razvoju. Najčešće se radilo o djeci sa sljedećim teškoćama, vidljivo iz odgovora „ ...najčešće su to bile različite poteškoće u razvoju,

većinom su to ipak bila djeca starija, od negdje godinu i pol dana pa na više. Manje se to odnosilo na smetnje iz motoričkog razvoja a više na područje iz spektra autizma ili nekakve druge razvojne poremećaje. Naravno da su ti poremećaju dosta udruženi ali najviše je koncentracija bila na tom području,, (1.6.). Iz odgovora sudionika razvidno je da nakon identifikacije potreba lokalne zajednice odnosno prepoznavanja potencijalnih korisnika usluga slijedi uloga dionika u vidu **upućivanja korisnika u postupak priznavanje socijalnih usluga** u zajednici sukladno Zakonu u socijalnoj skrbi ( NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/2023) , vidljivo iz odgovora „... u vrtić nam dolaze djeca sa nekim medicinskim papirima ili dokumentacijom, ili ih mi detektiramo i uočavamo da roditelji još nisu svjesni ničega i moramo ih potaknuti i zapravo ih uputiti, mi im direktno kažemo ako već imaju neku dokumentaciju da se mogu javiti na CZSS, ispuniti zahtjev i da će doći na vašu listu čekanja, a ako nemaju nikakvu dokumentaciju da se moraju prvo obratiti svom pedijatru koje će ili im napisati par rečenica ili će ih uputiti ajmo reći negdje na obradu pa će se onda opet javiti na CZSS i tako doći na vašu listu čekanja,, ( 1.5. ). Nakon upućivanja korisnika ili članova njihove obitelji na područne urede Hrvatskog zavoda za socijalni rad radi podnošenja zahtjeva za priznavanje usluge kao sljedeća uloga dionika slijedi **priznavanje novih socijalnih usluga u zajednici** putem uputnice ili rješenja područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, vidljivo iz odgovora „ ...kao CZSS imamo više od 150 različitih nadležnosti, puno toga je kod nas, možda nešto čemu i nije mjesto, tu su invalidnine, tu su doplatci, nešto što se tiče zdravstva i taj dio pružanja usluga u zajednici ,, ( 1.4. ). Nakon uvođenja prvih socijalnih usluga u zajednici detektirale su se i neke nove potrebe lokalne zajednice u vidu potrebe za uvođenjem novih usluga u zajednici ali i proširenja postojećih usluga na druge korisničke skupine poput djecu s poremećajima u ponašanju te se kao još jedna od uloga dionika procesa transformacije pokazalo i **iniciranje razvoja dodatnih usluga**, vidljivo iz odgovora „...nakon toga smo inicirali da te usluge prošire ako je moguće i na djecu s poremećajima u ponašanju, nakon toga su se usluge proširile i na savjetovanje članova obitelji i jedne i druge skupine djece, tako da mislim da je naša prvenstveno uloga bila u tome da mi detektiramo svoje potrebe i da idemo s prijedlozima i da onda te usluge zaista budu ono što je potrebno“ (1.3.). Iz odgovora sudionika razvidno je kako nove socijalne usluge u zajednici moraju odgovarati potrebama upravo kako bi njihov razvoj i širenje opravdao samu svrhu procesa transformacije. Stoga je važno da svi relevantni dionici lokalne zajednice, ali i sami stanovnici kontinuirano tijekom cijelog procesa transformacije iskazuju svoje potrebe, vidljivo iz odgovora „ ... treba slijediti potrebe stanovništva, tu su škole, tu su vrtići, kad pričamo o djeci tu su procjene škola i vrtića koja bi vrsta usluge bila potrebna, a naravno ako pričamo i o ovim osobama s intelektualnim teškoćama vidjeti negdje, možda i u



razgovoru i s liječnicima i sa stručnim radnicima, a tu su i građani ti koji bi trebali iskazati koje su njihove potrebe,, (1.4.). Rezultati pokazuju kako je sljedeća uloga dionika **pravovremeno određivanje i pružanje potrebnih usluga**, vidljivo iz odgovora „ ... potrebe su ogromne, prvo da ljudi mogu to dobiti brzo, jer dijete treba ranu intervenciju i prije nego što je dijagnosticirana ta potreba za tim, znači treba ju odmah,, (1.6.) i „ ...sva istraživanja pokazala su da ako dijete ne dobije tu pomoć da usvoji npr. vještinu čitanja i pisanja da onda odlaze u poremećaje u ponašanje, a svi znamo što to onda znači i da problemi eskaliraju na nekom drugom području, ako pričamo o djeci važno je da dijete što prije dobije tu adekvatnu pomoć za poteškoću koju ima“ (1.4.). Zasigurno se pravovremenim definiranjem vrste usluge i pružanjem te usluge istovremeno provodi i prevencija razvoja drugih poteškoća što upućuje na važnost navedene uloge dionika procesa kako bi se u potpunosti zadovoljile sve potrebe lokalne zajednice. .

Treće tematsko područje nosi naziv **pružanje formalne podrške Centru Stančić tijekom procesa transformacije**. Podteme unutar ovog tematskog područja su : pružanje financijske podrške, podmirenje režijskih troškova novih prostora Centra Stančić, podmirenje naknada za zapošljavanje korisnika i podržavajući partnerski odnos gradova i Centra Stančić. Rezultati ukazuju kako su u procesu širenja usluga u zajednici neophodni različiti oblici **financijske podrške** dionika procesa posebice u samom početku uvođenja usluga u zajednici, vidljivo u odgovoru „ ...naravno i oni naiđu na problem, kao i većina drugih sudionika u društvenim djelatnostima i ponekad nemaju financijske kapacitete za ostvarenje određenih projekata i zato mi tu uskačemo“ (1.2.). Stoga su gradovi kao partneri u procesu transformacije na području svoje lokalne zajednice imali ulogu osiguravanja početne financijske podrške koja djeluje kao „ vjetar u leđa“ Centru Stančić tijekom cijelog procesa transformacije, vidljivo u odgovoru „...grad je dao određenu potporu za samo pokretanje tog programa, a inicijalno je bilo financirano sredstvima koje je Centar Stančić ostvario na natječaju u sklopu programa za inovacije i učenje, taj iznos je bio dovoljan za pokriće poslovnog prostora za program koji se provodio“ ( 1.2.). Uvođenje i proširenje kapaciteta izvaninstitucionalnih usluga Centra Stančić gradovi prepoznaju kao važan resurs kojim se povećava zadovoljstvo korisnika jer uslugu mogu ostvariti u svojoj matičnoj sredini te su stoga osigurali i daljnja financijska sredstva za **podmirenje troškova režija novih prostora** Centra Stančić odnosno njegovih Dnevnih centara kako bi novouvedena usluga postala održiva, vidljivo u odgovorima „... grad plaća režijske troškove prostora u kojima se pružaju vaše usluge „ (1.1.) i „ ...s obzirom na iskazane potrebe i interes da se program nastavi provoditi grad se uključio na način da je preuzeo

*financiranje poslovnog prostora u narednom periodu, te je sada financiranje troškova poslovnog prostora u kojem se program provodi isključivo iz sredstava grada* „ ( 1.2. ). Rezultati istraživanja ukazuju na važnost financijske podrške grada tijekom cijelog procesa transformacije koji podrazumijeva i proces uključivanja tj. infiltriranja samog korisnika u zajednicu primjerice zapošljavanjem korisnika. Socijalna usluga organiziranog stanovanja podrazumijeva daljnji proces uključivanja korisnika u život zajednice s ciljem sprječavanja efekta „ institucije u zajednici „. Stoga gradovi pružaju i financijsku podršku u vidu **podmirenja naknada za zapošljavanje korisnika** na način da financiraju njihove naknade za rad, vidljivo u odgovorima „ ... *to je isto inicijativa Centra Stančić, da zaposlimo te vaše korisnike koji tu stanuju, ja mislim da se radilo o zapošljavanju u školama, i bilo je zapravo pitanje financiranja nekakve naknade, to je za nas simbolična naknada* „ ( 1.1. ) i „...*grad osim navedene financijske podrške osigurava i naknade plaće zaposlenim korisnicima u tijelima gradske službe* „ ( 1.2. ). Centar Stančić kao jedna od prvih ustanova koja je započela s intenzivnom provedbom procesa transformacije 2013.g. koji traje i danas, ima **trajno podržavajući partnerski odnos** s ključnim dionicima lokalne zajednice usmjeren na jačanje kvalitete i standarda usluga izvaninstitucionalnog modela skrbi, vidljivo u odgovoru „ ... *došla sam u Centar i zapravo sam shvatila što vi radite, kako taj Centar izgleda, koje sve imate stručnjake i zapravo sami proces i tijek i što ja moram učiniti... i tako je zapravo započela ta suradnja koja i dan danas pozitivno traje* „ ( 1.5. ), „ ...*ja mislim da je uspješna suradnja bila u svakom slučaju i da smo bili otvoreni obostrano, i surađivali dapače* „ ( 1.6. ). Od iznimne je važnosti kontinuirana podrška i podržavajući odnos svih dionika procesa transformacije kako bi se uspješno realizirali svi zadaci procesa i promijenio sustav skrbi o osobama s invaliditetom i djecom s teškoćama u razvoju na lokalnoj razini.

Rezultati istraživanja pokazuju da je četvrta uloga dionika bila **sudjelovanje u projektima Centra Stančić u procesu transformacije**. Podteme koje ulaze u ovo tematsko područje su : podržavanje inicijative Centra Stančić u pokretanju promjena u zajednici, partnerstvo relevantnih dionika u procesu i izvršavanje dogovorenih aktivnosti u projektima. Dionici procesa transformacije imali su ulogu značajnog **podupiratelja inicijative Centra Stančić za pokretanje promjena u zajednici** koja su započele s procesom transformacije i provedbom raznih EU projekata, vidljivo iz odgovora : „ ...*to su inicijalno bili vaši projekti, a mi smo bili partneri,*„ ( 1.5. ), „...*pa gledajte, ti projekti su nam vrlo značajni jer su se dešavali u našem gradu* „ ( 1.1. ), „ ... *znam da neki projekti propisuju da postoji suradnja sa CZSS,*„ (1.4.) „... *kad je krenulo s otvaranjem tih usluga baš na našem području i kad je otvoren dnevni centar*

za djecu s teškoćama tada smo aktivno sudjelovali s više projekata i zaista smo uvijek imali jako dobru komunikaciju i isproblematizirali smo sve što je bilo potrebno“ ( 1.3. ), „...da budem potpuno iskren, s jedne strane imamo sugovornike koji su iskusni i kvalitetni u tom području, imamo dobru prošlu suradnju, i znamo da projekti koje Centar Stančić pokreće imaju dobar učinak za zajednicu“ ( 1.2.). Rezultati ukazuju da su svi relevantni dionici lokalne zajednice bili partneri u EU projektima kojima je nosilac bio Centar Stančić i koji su se provodili kao nužan sastavni dio procesa transformacije bez kojih se ne bi mogao izgraditi izvaninstitucionalni model skrbi u zajednici koji danas postoji. Uspješna dugogodišnja suradnja temeljena na dobrim iskustvima i uspješnoj suradnji dionika lokalne zajednice i Centra Stančić svakako je podloga za **partnerstva relevantnih dionika** u projektima koji osiguravaju boljitak stanovništva lokalne zajednice, vidljivo u odgovoru „...projekti dovode do poboljšanje usluge u gradu, da ti netko tako dođe i kaže evo mi bismo za badava sagradili zgradu odnosno takav centar „ (1.1.) i „...sa planiranim proširenjem djelatnosti Centra bilo je važno osigurati im i dodatne prostore i za takve stvari će se praktički uvijek i naći sredstva „ ( 1.2. ). Priprema EU projekata bila je zadaća i odgovornost Centra Stančić dok je sama provedba uključivala suradnju s partnerima na projektu odnosno dionicima procesa transformacije u vidu **izvršavanja dogovorenih planiranih aktivnosti u projektima** što se također pokazalo kao važna uloga sudionika , vidljivo iz odgovora „...ravnateljica Centra bi zvala vezano uz projekte i tražila par stvari, a mi pitamo šta mi trebamo napraviti , a oni kažu potpisati dvije izjave, kako da kažem mi smo opali na guzicu“ ( 1.1. ) i „...pa gledajte, što se tiče projekata , to su vam sastanci koji traju u pravilu 5 do 10 minuta, od početka smo se uključili u ovaj dio koji je nas išao, a stručne službe Stančića su sve odradile, i njihov voditelj projekata“ ( 1.2.).

Peta uloga u procesu transformacije bila je **kontinuirano podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom** tijekom cijelog procesa transformacije. Podteme ovog tematskog područja su : sudjelovanje dionika lokalne zajednice na konferencijama i okruglim stolovima Centra Stančić, zapošljavanje korisnika u gradskim tijelima, prevladavanje otpora i straha od promjena i planiranje budućih oblika suradnje s ciljem uključivanja korisnika u život zajednice. Rezultati pokazuju kako su sudionici u okviru svoje uloge u procesu transformacije **sudjelovali na „okruglim stolovima“ i konferencijama Centra Stančić** s temeljnim ciljem podizanja svijesti o pravima osoba s invaliditetom, novim modelima skrbi i nužnim koracima koje zajednica treba učiniti kako bi se promjene pokrenule, vidljivo iz odgovora „...sudjelovali smo da damo podršku, mi smo to stalno objavljivali i u lokalnim medijima „ ( 1.1. ), „ ...ajmo reći da smo tu osnažili zajednicu jer je sudjelovao i dom zdravlja, i CZSS i mi pa smo se svi

*zajednički okupljali, iznosili probleme, davali ideje, znači svatko iz svog aspekta bi vidio gdje bi bila još veća potreba i gdje bi se mogla ajmo reći ta suradnja proširiti* „ ( 1.5). S istim ciljem uprava grada **omogućuje i potiče zapošljavanje** osoba s invaliditetom u službama gradske vlasti i ostalim javnim tijelima, vidljivo iz odgovora „ *...dajemo im jednu sigurnu atmosferu, gdje mogu sebe izražavati i testirati neke stvari, a dobiti će prilagođeni pristup rada koji omogućuje njihov daljnji razvoj i napredak* „ ( 1.2. ). Senzibilizacija javnosti kao dugotrajan i vremenski neograničen proces koji traje u kontinuitetu tijekom cijelog procesa transformacije s ciljem postizanja učinkovitosti i svrsishodnosti socijalnih usluga u zajednici uključuje neophodnu edukaciju stanovnika lokalne zajednice o pravima osoba s invaliditetom. Sudionici opisuju kako je njihova uloga bila i prevladavanje početnog **otpora i straha prema promjenama** koji je posebice bio izražen na početku procesa transformacije, vidljivo u odgovorima, „ *...uvijek postoji određen krug ljudi koji sa bilo čim novim, bilo čim drugačiji, to je danas relevantno sa migrantima i tako dalje, reagiraju sa određenom dozom straha, i opet drugi krug ljudi, dio društva koji uvijek želi pomoći, zaželjeti dobrodošlicu i pokazati da su došli u lijepu sredinu, reakcije 2013. godine pa nisu bili na prvu prihvaćeni, bilo je onako komentara joj pa šta to treba“ ( 1.2. ) „ *... svaka sredina reagira na nešto novo, sjećam se prvih šetnji, na novo se najčešće reagira loše i sa negativnim komentarima. Upravo zato jer ih ljudi ne poznaju* „ (1.4.) Podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom bila je važna uloga u procesu transformacije i još uvijek traje kako bi se ojačalo zajedništvo svih pripadnika lokalne zajednice putem uključivanja osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju u sve sadržaje zajednice. Sudionici kao svoju ulogu u procesu transformacije navode i **planiranje budućih oblika suradnje** s Centrom Stančić s **ciljem uključivanja osoba s invaliditetom u život zajednice**, o čemu svjedoče odgovori : „ *...mi imamo ljetnu pozornicu tu u centru grada i planiramo u sklopu natječaja Ministarstva kulture povući velika sredstva i krenuti s obnovom, zbog čega smo zamolili vaše partnerstvo, a kasnije i vi možete tu infrastrukturu koristiti* „ (1.1.), „*...mislim da smo to u zadnjih par godina puno puta i pokazali i praktički proveli u djelo par projekata koji su imali dobar efekt na cjelokupno društvo, i s tog aspekta idemo zajedno dalje raditi*„ (1.2.). Iznesenim sudionici iskazuju spremnost za sudjelovanje u daljnjim aktivnostima i projektima Centra Stančića kojima će se u budućnosti jačati već izgrađen izvaninstitucionalni model skrbi u zajednici.*

Šesta uloga u procesu transformacije bila je **rješavanje izazova u procesu transformacije**. Podteme ovog tematskog područja su : rješavanje tehničkih poteškoća na razini gradske uprave, usklađivanje zakonskih pravilnika i mogućnosti na terenu, važnost koordinacijskih sastanaka u

prevladavanju izazova, provođenje preventivnih programa i uvođenje novih programa. Rezultati ukazuju da su izazovi samog procesa transformacije različiti. Oni mogu biti tehničke prirode poput primjerice teškoća u provedbi EU projekata, vidljivo iz odgovora „...*bilo je nekakvih problema oko zemljišta i smještaja nekih instalacija prilikom izgradnje dnevnog centra* „ ( 1.1. ) uslijed čega su dionici imali ulogu **rješavanja tehničkih poteškoća na razini gradske uprave**. Bile su prisutne i ostale poteškoće poput **usklađivanja zakonskih pravilnika i mogućnosti na terenu** koje se odnose na osiguravanje potrebnog broja stručnih i ostalih radnika Centra Stančić kako bi usluge bile održive vidljivo iz odgovora „ ...*osim poteškoća u pogledu kadrovskih kapaciteta Centra nemam ništa drugo negativno za izdvojiti*„ (1.3.), „...*u isto vrijeme se dogodilo da je i vaš logoped otišao kada i naš, i roditelji su bili ljuti, i rekli su : vi nas šaljete u Stančić, nemaju ni oni, a nemate ni vi, kako ?* „ ( 1.5. ) i nužno poštivanje propisanih minimalnih uvjeta za pružanje socijalnih usluga, vidljivo u odgovoru „ ... *dakle, taj Pravilnik ako pričamo o organiziranom stanovanju je bio jedna smetnja i teškoća da to brže zaživi i znam koliko su se kolege iz Stančića mučile da nađu te prostore koji bi približno zadovoljavali uvjete tog Pravilnika, i onda smo ono i mijenjali i prilagođavali i tako* „ ( 1.4. ). Raznovrsnost teškoća pokazatelj je složenosti same pripreme i tijeka provedbe procesa transformacije koji uključuje uvođenje socijalnih usluga u zajednicu, provedbu EU projekata, ostvarivanje svrhe, održivosti i standarda kvalitete uvedenih usluga. Rezultati ukazuju da rješavanje izazova procesa transformacije zahtijeva uključenost ključnih dionika samog procesa u njihovo rješavanje, vidljivo iz odgovora „...*uvijek ima nešto što ne ide po planu ali kao što vidimo sve se to završilo na vrijeme, ostvarili smo kontakt i zajedno smo probali naći neko rješenje* „ ( 1.1. ) „...*ostvarili smo telefonski kontakt gdje smo o tome bili obaviješteni i zajednički smo probali naći neko rješenje* „ ( 1.2. ) i „ ...*vrlo su nam važni bili zajednički sastanci da dogovorimo smjer i perspektivu daljnjeg rada* „ ( 1.3. ) zbog čega su važni **koordinacijski sastanci** dionika procesa kako bi se izazovi prevladali. Osim novih socijalnih usluga u zajednici i povećanja kapaciteta usluga , rezultati ukazuju da sudionici ističu i **važnost provođenja prevencije** kako bi uveden izvaninstitucionalni model skrbi obuhvatio sva područja , vidljivo u odgovoru „ ... *mislim da ne uspijevamo adekvatno raditi niti vi niti mi na prevenciji odnosno na preventivnim programima, kada nam budu kapaciteti dozvoljavali mislim da ćemo se i u tu priču upustiti. Škole nešto rade, po projektima koje imaju i nešto na nacionalnoj razini kao i putem udruga, ali mislim da u sustavu socijalne skrbi baš manjka ta prevencija* „ ( 1.3. ) i **važnost uvođenja novih programa** „ ... *važno bi bilo da provodimo i programe podrške i edukacije roditelja djece s teškoćama u razvoju, mislim da je to jako važno za same roditelje, jer im je potrebno da se osnaže* „ ( 1.5. ).

Iz dobivenih rezultata može se primijetiti da je proces transformacije Centra Stančić ostavio značajan trag na lokalnu zajednicu, učvrstio dosadašnju suradnju i stvorio nova partnerstva Centra Stančić s dionicima lokalne zajednice sve s ciljem razvoja i poboljšanja skrbi djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom na području Dugog Sela, Vrbovca i uže okolice. Sudionici su iznijeli različite motive i uloge u procesu transformacije Centra Stančić koji traje, iako ne toliko intenzivno, i dan danas. Upravo je prikaz raznolikosti motiva i različitih uloga pokazatelj koliko je proces transformacije jedinstven, složen i dugotrajan proces koji uključuje sve važne strukture jedne zajednice da bi se postigle promjene i snažnije povezivanje zajednice što u konačnici rezultira unaprjeđenjem sustava socijalne skrbi za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju na lokalnoj razini.

Uočeno je i kako su se motivi uključivanja dionika u proces transformacije ostvarili što je vidljivo iz uloga koje su dionici imali u procesu. Tako je primjerice uloga *kontinuirano podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom* povezana s motivom uključivanja *daljnji rast i razvoj lokalne zajednice* odnosno uloga *kreiranje socijalne politike na lokalnoj razini* povezana je s motivom *povezivanje različitih sustava*.

Sudionici također ističu važnost provedbe procesa transformacije Centra Stančić što ukazuje da prepoznaju sve dobiti i rezultate procesa koje imenuju kao rast i razvoj lokalne zajednice, povećanje životnog standarda i osiguravanje prava djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom da ostvare usluge u svojoj matičnoj sredini. To su najznačajnije vrijednosti ovog procesa.

## 5.2. Promjene uzrokovane procesom transformacije odnosno širenjem inovativnih socijalnih usluga Centra Stančić kod članova lokalne zajednice, ključnih dionika procesa, krajnjeg korisnika i članova njegove obitelji

Ovaj dio prikaza rezultata odnosi se na **drugo istraživačko pitanje** koje glasi : *Koje promjene je uzrokovao proces transformacije odnosno širenje inovativnih socijalnih usluga Centra Stančić kod članova lokalne zajednice, ključnih dionika procesa, krajnjeg korisnika i njegove obitelji ?* Prikazati će se odgovori svih sudionika odnosno i predstavnika ključnih dionika lokalne zajednice odnosno gradova Dugo Selo i Vrbovec koji su sudjelovali u procesu transformacije i predstavnika korisnika izvaninstitucionalnih usluga.

U svrhu veće preglednosti rezultati će se prikazati odvojeno za sve uočene promjene na ukupno tri razine - razini lokalne zajednice, članova obitelji i krajnjeg korisnika.

### 5.2.1. Tablica uočenih promjena kod članova lokalne zajednice – ključnih dionika procesa transformacije

Podteme	Teme
Vidljiva uspješna suradnja dionika procesa	Povećana kohezija dionika zajednice
Zadovoljstvo postignutim promjenama	
Izraženiji osjećaj odgovornosti za potrebne promjene u skrbi za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju	
Upoznavanje dionika procesa transformacije s novim oblicima skrbi	
Novi pogled zajednice na osobe s invaliditetom	Podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju
Veća prisutnost osoba s invaliditetom u lokalnoj zajednici	
Smanjenje početnog otpora prema novim oblicima skrbi	
Veća zaposlenost osoba s invaliditetom	
Povećanje broja korisnika izvaninstitucionalnih usluga	Unapređenje sustava socijalne skrbi na lokalnoj razini
Povećanje kapaciteta usluga	
Veća proširenost i dostupnost svih vrsta usluga	
Olakšan rad područnih ureda HZSR-a	
Stručna podrška Centra Stančić dionicima lokalne zajednice	Unaprijeđena međusektorska suradnja
Olakšan rad drugih sustava	

Prepoznatljivost izvaninstitucionalnih usluga Centra od strane različitih sustava	
Razmjena stručnih mišljenja različitih sustava o istim korisnicima	

Sudionici su odgovarajući na pitanja koja se odnose na uočene promjene procesa transformacije odnosno širenja inovativnih usluga u zajednici kod članova lokalne zajednice – ključnih dionika procesa transformacije iznijeli svoja razmišljanja i stavove koji su formirani u četiri tematskih područja, a svako područje ima niz podtema.

Rezultati su pokazali da je jedna od uočenih promjena provedenog procesa transformacije **povećana kohezija dionika zajednice**. Podteme koje ulaze u ovo tematsko područje su: vidljiva uspješna suradnja dionika procesa, zadovoljstvo postignutim promjenama, izraženiji osjećaj odgovornosti za potrebne promjene u skrbi za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju i upoznavanje dionika procesa transformacije s novim oblicima skrbi. Rezultati ukazuju da su motivi dionika za uključivanje u proces transformacije ostvareni jer je zajednica postigla viši stupanj kohezije koja se manifestira putem **vidljive uspješne suradnje dionika procesa**, vidljivo u odgovoru „...*sretni smo što možemo sudjelovati u tom doprinosu kojim Centar Stančić unaprjeđuje stanje u gradu, važno je da naše osobe u potrebi ostvare sve što trebaju u ovoj sredini u kojoj i žive*„ ( 1.2. ). Sudjelovanje u procesu transformacije i ostvarenje zadanih ciljeva procesa dovelo je do **zadovoljstva dionika postignutim promjenama** , vidljivo iz odgovora „... *mislim da je to bila dobra suradnja na obostrano zadovoljstvo*„ ( 1.1.) i „...*sa dosta dobrom dosadašnjom suradnjom ne samo da smo upoznati nego se i ponosimo*“ ( 1.2.). Zadovoljstvo dionika postignutim promjenama očituje se i kroz osjećaj zahvalnosti dionika procesa Centru Stančić zbog širenja usluga u zajednici i zadovoljenja potreba lokalnog stanovništva, vidljivu u odgovorima „... *stvarno smo zahvalni Centru Stančić što je otvorio tu novu zgradu, kod nas u gradu i na nama je bilo da napravimo sve kaj je potrebno da se to i realizira*„ ( 1.1.) i „...*samo pohvale i zahvala na toj suradnji i tome što postojite*„ ( 1.5. ). Sudjelovanje u procesu transformacije Centra Stančić dodatno je potaknuo **osjećaj odgovornosti za uvođenje potrebnih promjena u skrbi za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju** kojeg sudionici imenuju kao značajnu promjenu provedenog procesa transformacije , vidljivo u odgovorima „...*mi kao djelatnici u lokalnoj zajednici ne možemo sjediti skrštenih ruku i čekati da se situacija promijeni*“ ( 1.2. ) i „...*svi zajedno bi nekako trebali dati podršku tim roditeljima da pitaju, da imaju koga pitati. Znači oni u svom gradu imaju koga pitati, da mogu na vrijeme dobiti što im treba jer smo tu.*„ ( 1.5. ). Sudionici



kao promjenu iznose i mogućnost **upoznavanja s novim oblicima skrbi** i predstavljanja načina rada kroz posjete novim prostorima Centra Stančić u kojima se pružaju izvaninstitucionalne usluge, vidljivo u odgovoru „...*generalno mislim da, ono što sam ja vidio i obišao sam ja taj Centar, i to zajedno sa odgajateljicama iz dječjeg vrtića, da sam bio vrlo, vrlo zadovoljan, načinom rada, a naročito s entuzijazmom ljudi koji to rade. Oni su baš djelovali vrlo optimistično, vrlo motivirano, za taj posao koji rade,*„ (1.6.). Dionici procesa transformacije imali su prilike upoznati se s novim prostorima u zajednici u kojima Centar Stančić pruža izvaninstitucionalne usluge. Za njih je bilo značajno posjetiti prostore Dnevnih centara i Službi organiziranog stanovanja kako bi stekli konkretniji uvid u inovativne modele skrbi kojima se osiguravaju temeljna prava osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju. Prilikom upoznavanja s novim oblicima usluga u zajednici sudionici su primijetili motivaciju i entuzijazam djelatnika Centra Stančić u pružanju novih izvaninstitucionalnih usluga.

Rezultati su pokazali da je druga promjena procesa transformacije **podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju**. Podteme ovog tematskog područja su: novi pogled zajednice na osobe s invaliditetom, veća prisutnost osoba s invaliditetom u lokalnoj zajednici, smanjenje početnog otpora prema novim oblicima skrbi i veća zaposlenost osoba s invaliditetom. Jedan od motiva uključivanja dionika procesa transformacije bio je podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom. Rezultati ukazuju da su ti motivi ostvareni jer je uočena promjena **novi pogled zajednice na osobe s invaliditetom**, vidljivo u odgovoru „...*danas je situacija zaista sasvim drugačija, oni su dio zajednice, mi znamo da u nekim dijelovima grada treba se pažljivije voziti, jer oni ujutro u pola 8 idu po kruh, recimo ja putujem u tom dijelu grada, i uredno ih vidim, oni se uredno okreću, mogu reći da stvarno treba vremena da se stvari prihvate, jer oni postaju dio nas, našeg sveukupnog života*„ (1.2.). Sudionici iznose mišljenje kako su postignute promjene na način da je zajednica više senzibilizirana dok su istovremeno osobe s invaliditetom postale „prisutniji“ i „vidljivi“ članovi lokalnih zajednica što upućuje na **veću prisutnost osoba s invaliditetom u lokalnoj zajednici**, vidljivo u odgovoru „... *mislim da više straha nema, pokazalo se da mogu stvarno biti konstruktivni dio društva, i da imaju potencijal stvarno raditi dobre stvari u zajednici, jer nema nikakvih problema u smislu nekakvih devijacija i nepoželjnih ponašanja, koliko naša suradnja može napraviti dobroga, informiranja neposredne okoline i stvaranje uvjeta gdje oni mogu ostvariti svoje potencijale*„ (1.2.).

Sastavni dio prihvaćanja promjena u sustavu socijalne skrbi koje je izazivao proces transformacije je otpor koji je posebice bio izražen na samom početku i koji je imao tendenciju

smanjivanja tijekom posljednjih jedanaest godina. Rezultati ukazuju da je **smanjen početni otpor prema novim oblicima skrbi** što je još jedna uočena promjena procesa transformacije , vidljivo u odgovoru „... moram priznati da je u početku bio i svojevrsan strah, strah od toga jer jednostavno nismo znali kakav će ishod na kraju biti, bio je prvenstveno strah od toga što ćemo imati problema sa smještajem korisnika jer se radilo prvenstveno o smanjenju kapaciteta smještaja, isto tako bilo je problema sa premještajem korisnika u organizirano stanovanje, to su bili početni problemi i to je bio težak i mučan period“ (1.3.). Sudionici potvrđuju kako su vidljive nužne promjene u stavovima prema osobama s invaliditetom primjerice kroz uočenu promjenu **veće zaposlenosti osoba s invaliditetom** u zajednici koje i sami potiču i financiraju, vidljivo iz odgovora „... jer oni su stvarno dobri, gdje god su angažirani u kafićima ili KTC-u, barem prema nama dolaze pozitivne kritike i s tog aspekta stvarno sam ponosan da smo mi u poziciji da im takvo nešto pružimo „ ( 1.2. ),, ...oni su pokazali da mogu doprinosti svojim radom i da mogu biti kao ostali građani „(1.1.). Danas Centar Stančić zapošljava oko 20-ak osoba s invaliditetom – korisnika usluge organiziranog stanovanja i psihosocijalne podrške u raznim javnim tijelima i privatnim poduzećima uz izraženu daljnju tendenciju zapošljavanja korisnika u lokalnoj zajednici. Korisnici su zaposleni u tijelima gradske vlasti, DM-u, školama, kafićima, veterinarskoj stanici, obrtu za poslove čišćenja i slično.

Treća promjena je **unaprjeđenje sustava socijalne skrbi na lokalnoj razini**. Unutar ove teme su sljedeće podteme : povećanje broja korisnika izvaninstitucionalnih usluga, povećanje kapaciteta usluga, veća proširenost i dostupnost svih vrsta usluga i olakšan rad područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Rezultati ukazuju da je jedna od uočenih promjena provedenog procesa transformacije **povećanje broja korisnika izvaninstitucionalnih usluga** Centra Stančić, vidljivo iz odgovora : „ ...evo upravo danas sam morala izvlačiti neke podatke za prošlu godinu za županiju, pa sam gledala, evo samo psihosocijalne podrške za djecu s teškoćama imali smo izdanih preko stotinjak uputnica, dakle preko stotinu djece koja imaju razne razvojne teškoće koji su kod vas u sustavu „ ( 1.3.). Sudionici smatraju da je razvijen širok spektar socijalnih usluga u zajednici zadovoljio potrebe osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju njihovog područja rada i nadležnosti posebice na samom početku procesa transformacije odnosno uvođenja inovativnih socijalnih usluga, iako danas potrebe lokalne zajednice rastu iz dana u dan. Centar je od početka izgradnje izvaninstitucionalnog modela jačao i **povećavao svoje kapacitete** kako bi pružio potrebne usluge što većem broju osoba, vidljivo iz odgovora „...činjenica je da broj tih usluga raste iz godinu u godinu i gotovo uopće nema zahtjeva da se ta usluga prekine „ ( 1.4.). Danas, gotovo jedanaest godina kasnije postoje

liste čekanja za izvaninstitucionalne socijalne usluge Centra Stančić na području Dugog Sela i Vrbovca. Razvijene usluge tijekom procesa transformacije postaju sve dostupnije u lokalnoj zajednici, vidljivo u odgovorima „...usluge koje su pružane u tom procesu su dostupnije ljudima (1.3.) i „... ako ideš u sustav do te usluge nećeš doći mjesecima, a dijete raste, iz dana u dan ide, u tom dijelu je prednost, brže se usluga dobila, (1.4.). **Veća dostupnost i proširenost svih vrsta usluga** je posebice važna promjena pogotovo u manjim gradovima ili sredinama u kojima bi stanovništvo nužno bilo usmjereno na druge gradove, poput primjerice glavnog grada, kako bi zadovoljili svoje potrebe, vidljivo iz odgovora „...mi znamo da bi interes djece trebao biti na prvom mjestu i da bi to trebale biti neke stvari koje su premostive bez obzira, ali realnost i život su nešto drugo...tako da to je na prvu odmah, vrlo pozitivno, i to iz verbaliziraju odmah, da je to super, jer nemaju ionako auto i ne znaju kako bi to bilo da moraju sada ići za Zagreb“ (1.5.) i „...ta prostorna dislociranost pojedinih obitelji, prijevoz autobusom, prijevoz vlakom, prijevoz autom je velika poteškoća, ta važnost dostupnosti i blizine je nešto što sigurno povećava važnost da će dijete, ali i punoljetne osobe ako pričamo o psihosocijalnoj podršci, dobiti ono što im treba na vrijeme „ (1.4.). Sudionici iznose i mišljenje da unaprijeđeniji sustav socijalne skrbi nikako ne smije značiti razvoj samo socijalnih usluga u zajednici već da je važno i nadalje sačuvati kapacitete usluge dugotrajnog smještaja Centra Stančić kao oblika skrbi za osobe s najtežim stupnjem oštećenja, vidljivo iz odgovora „...nama je izuzetno važno da je Centar zadržao smještajne kapacitete za korisnike koji imaju i tjelesna oštećenja i životne su dobi da im zaista taj stacionarni oblik smještaja treba, bilo nam je važno da ne ide organiziranje svih ostalih socijalnih usluga na uštrb toga „ (1.3.). Navedeno ukazuje na prisutne potrebe područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad za priznavanjem usluge dugotrajnog smještaja i važnost postepenog uvođenja promjena u sustav socijalne skrbi kako bi se očuvala njegova stabilnost. Dostupnost socijalnih usluga u zajednici je od iznimne važnosti, ne samo radi blizine pružatelja usluga već i same mogućnosti da osoba s invaliditetom napokon ostvari svoje pravo na uslugu. Tako sudionici smatraju da se osiguravanjem dostupnosti usluga u zajednici **olakšava rad** drugih tijela unutar sustava socijalne skrbi poput područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad koji sudjeluju u priznavanju prava na uslugu, vidljivo iz odgovora „...usluge su postale dostupnije tako da je i nama sada lakše raditi“ (1.3.).

Četvrta uočena promjena na razini lokalne zajednice je **unaprijeđena međusektorska suradnja**, a podteme ovog tematskog područja su : stručna podrška Centra Stančić dionicima lokalne zajednice, olakšan rad drugih sustava, prepoznatljivost izvaninstitucionalnih usluga Centra Stančić od strane različitih sustava i razmjena stručnih mišljenja različitih sustava o istim

korisnicima. Rezultati ukazuju da sudionici kao uočenu promjenu iznose ostvarenje potrebne **stručne podrške Centra Stančić** koji je kroz proces transformacije, osim deinstitutionalizacije korisnika i uvođenja i širenja novih socijalnih usluga u zajednici, intenzivirao i ojačao suradnju sa sustavom obrazovanja, primjerice vrtićima, vidljivo iz odgovora „...“ *primjerice, na Okruglom stolu koji smo imali nedavno svi su u jedan glas jednako govorili u tom smjeru koliko nam je vaša stručna podrška u radu važna, i jednako se veselim kada zaposlite nekog novog stručnjaka, kao da smo ga mi zaposlili“ ( 1.5.)* i „ ...vrtić bolje razumije neka stanja mog djeteta, odgajateljice su stravično dobre, i sve su nekako podredile tome da vam cijela skupina nekako pomaže Hani, nema ono ona je drugačija, kod nje nešto nije u redu, razvijena je senzibilizacija za njene poteškoće“ ( 2.3.). Stručna podrška Centra Stančić se odnosi na identificiranje potencijalnih korisnika i upute o stručnim postupanjima vezanim uz „zajedničke korisnike“, to su prije svega djeca s teškoćama u radu koja su polaznici vrtića i korisnici izvaninstitucionalnih usluga Centra Stančić, vidljivo iz odgovora „ ...kada imate jednu ustanovu koja vam je partner , odnosno dvije ustanove – mi kao ustanova koja ih usmjerava i vi kao netko tko im pruža nešto što im treba to je onda maksimum koji zapravo jedan roditelj u svom mjestu gradu može dobiti i oni su iznimno zahvalni i sretni što vas imaju „ ( 1.5.). Podrška Centra Stančić djelatnicima vrtića u radu s djecom s teškoćama u razvoju **olakšava rad djelatnika drugih sustava** što sudionici također imenuju kao uočenu promjenu , vidljivo iz odgovora „ ...dijete svojim uključenjem jedan dio vremena provodi kod vas a jedan dio kod nas što je za odgojitelje bilo od iznimne važnost, jer ih je rasteretilo, olakšalo im je, i cjelokupna slika nas kao tima se osvijetlila jer su ipak dobili tu pomoć „ ( 1.5.). Sudionici iznose i kako je **izvaninstitucionalni model skrbi Centra Stančić prepoznat od strane različitih sustava** kao značajan i vrijedan resurs sustava socijalne skrbi u užoj i široj okolini područja rada Centra Stančić, vidljivo u odgovorima „ ...znači kad je mali išao u Kukuljevićevu ja njega ne mogu voditi svaki dan, onda je ta njegova psihologica rekla da bi bilo poželjno da ide i tu i onda je on krenuo i tu „ ( 2.2.), „ uputio nas je naš pedijatar „ ( 2.3), „ ...uputila nas je socijalna radnica iz PU Dubrava u Zagrebu „ ( 2.5.). Od iznimnog je značaja prepoznatljivost izvaninstitucionalnog modela skrbi Centra Stančić od strane različitih ustanova srodnih sustava kako bi pružatelji usluga zadovoljili princip regionalnosti i pružili usluge građanima sa svog područja djelovanja. Sljedeća uočena promjena je **razmjena stručnih mišljenja različitih sustava o istim korisnicima**, vidljivo iz odgovora „ ... mi inače komuniciramo isključivo s roditeljima o tome kako se dijete ponaša doma, da li ima kakvih pomaka od terapija i to, onda nam je iznimno važno da imamo suradnju sa suradnicima iz Stančića jer zapravo tu vidimo da li nam se poklapaju ta ponašanja , da li nam ti roditelji, ne znam koliko je to zgodno reći, govore

istinu „ ( 1.5). Opisanim načinom omogućuje se praćenje rehabilitacije i napretka djece s teškoćama u razvoju putem razmjene zapažanja stručnog kadra Centra Stančić i sustava obrazovanja odnosno vrtića.

5.2.2. *Tablica uočenih promjena kod članova obitelji korisnika izvaninstitucionalnih usluga*

Podteme	Teme
Usluge u zajednici kao važan resurs	Olakšano ostvarivanje prava osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju
Bolja informiranost o pravima i uslugama	
Pravovremeno ostvarivanje usluga	
Dostupnost usluga	
Ostvareni različiti oblici podrške	Ostvarena podrška članova obitelji
Bolja kvaliteta života članova obitelji	
Lakše svladavanje teškoća i prepreka	
Povjerenje u kvalitetu postojećih usluga	
Neformalna edukacija i stručno savjetovanje roditelja	Daljnji razvoj roditeljskih vještina putem edukacije
Upućivanje roditelja o metodama rada u obiteljskom okruženju	
Jasniji uvid roditelja u terapijski tretman	
Provedba praktičnih vježbe roditelja i stručnjaka	
Dostupnost usluga u zajednici smanjuje financijske troškove	Financijsko rasterećenje
Besplatne izvaninstitucionalne usluge	
Ne osiromašivanje obitelji	
Ušteda vremena članova obitelji	Dobivanje „više“ vremena
Bolja kvaliteta života	
Bolja preraspodjela vremena	

Rezultati ukazuju da je prva promjena kod članova obitelji **olakšano ostvarivanje prava osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju**. Unutar ovog tematskog područja nalaze se sljedeće podteme : usluge u zajednici kao važan resurs, bolja informiranost o pravima i uslugama, pravovremeno ostvarivanje usluga i dostupnost usluga. Evidentno je kako se svaki član obitelji osoba s invaliditetom ili djece s teškoćama u razvoju nađu pred teškoćom *kada će i gdje ostvariti potrebnu uslugu*. Sudionici prepoznaju **usluge u zajednici kao važan resurs** i važnu promjenu procesa transformacije za članove lokalne zajednice pa tako i članova obitelji korisnika, vidljivo iz odgovora „...velika je stvar da roditelji imaju mogućnost dodatne skrbi, dodatnih usluga koje bi mogle njihovom djetetu unaprijediti kvalitetu života, jer kada se pravovremeno dijagnosticira i krene u rad sa djetetom, u stručni rad koji bi bio prilagođen i usmjeren da se stvori nekakav okvir u kojem dijete može biti funkcionalan član zajednice, i to zajednice kojoj može doprinijeti je nevjerojatno puno“ (1.2.). Centar Stančić svoje izvaninstitucionalne usluge pruža na području istočnog dijela Zagrebačke županije čime socijalne usluge postaju dostupnije stanovnicima te ali i okolnih županija. Sudionici iznose i kako nakon ostvarivanja prava na uslugu roditelji postaju bolje **informirani o ostalim pravima i uslugama** iz sustava socijalne skrbi što je također jedna od uočenih promjena, vidljivo iz odgovora „...konkretno, mogu reći da prije desetak godina dosta roditelja nije imalo informacija, a to im je najbitnija, da znaju kuda ići, kako si pomoći (1.2.) i „...pa sigurno da sam sada više informirana, prije nismo ništa znali „ (2.4.) budući da ih kroz svakodnevnu komunikaciju različiti stručnjaci Centra Stančić mogu uputiti i na neka druga prava poput upisivanja djeteta s teškoćama u razvoju u vrtić, ostvarivanje prava na asistenta i slično . Članovima obitelji korisnika je važna promjena i **pravovremeno ostvarivanje usluga** za svoje dijete ili člana obitelji, vidljivo iz odgovora „...po meni ako se postavi dijagnoza ne bi ste trebalo čekati tako dugo, jer malo dijete koje je u razvoju do 3 godine znači bum razvoj, nema se više šta čekati onda, onda bi to trebalo biti odmah ajmo reći bar nekih mjesec dan prođe pa ajde, djetetu je važno što ranije pružiti uslugu, zato se i zove rana intervencija ( 2.1.) i „...bilo bi bolje da je dobila ranije usluge iako ovo je bilo super ovo je bilo najranije što se nas tiče što je moglo, ali da njoj fale te tri godine fale“ ( 2.4.). Pravovremeno ostvarivanje usluge važno je za što bolje postizanje očekivanih rezultata kroz pružene usluge u zajednici što članovi obitelji očekuju i čemu teže. **Dostupnost usluga** još je jedna vrlo važna uočena promjena za članove obitelji, vidljivo iz odgovora „...roditelji su prije puno teže dolazili do nekakvih tretmana ( 1.3.) i „...puno znači pogotovo na početku u tom trenu kad ne znaš ništa. Baš nam je to puno značilo da ne moram svaki put ići u Klaićevu bilo mi je to od velikog značaja da ste tu „ ( 2.4.). Usluga u zajednici odnosno matičnoj sredini korisnika i članova njegove obitelji važna je

promjena za svaku obitelj koja za svog člana ima osobu s invaliditetom ili dijete s teškoćama u razvoju jer omogućuje lakše ostvarivanje prava iz sustava socijalne skrbi što može dovesti do zadovoljstva roditelja i članova obitelji.

Druga promjena je **ostvarena podrška članova obitelji** koju su dobili ostvarivanjem izvaninstitucionalnih usluga. Podteme ovog područja su : ostvareni različiti oblici podrške, bolja kvaliteta života članova obitelji, lakše svladavanje teškoća i prepreka i povjerenje u kvalitetu postojećih usluga. Sudionici iznose kako članovi obitelji **ostvaruju različite oblike podrške** , vidljivo iz odgovora „ ...znači što vas zanima pomoći će vam, uvijek će ustupiti pomoć, podršku, dobila sam i emotivnu i stručnu podršku na viskom nivou, vrlo visokom „ (2.1.) i „ ... oni su mi baš pomogli da dobijem hranilicu za malu jer ju nisam mogla kupit, mislim ne bježim od toga oni su to tam meni dali“ (2.2.). Odgovori sudionika potvrđuju da podrška roditeljima ili članovima obitelji može biti različita, od emotivne, informativne, tehničke, stručne i slično. Sudionici iznose i kako je roditeljima osim formalne i stručne podrške vrlo važna i neformalna podrška, prije svega obitelji i prijatelja, vidljivo iz odgovora : „ ...obitelj vam je podstreh, da je obitelj ostala ista. Tu se nije izgubilo ništa, to je vrlo važno, to je jako važno za nju“ ( 2.1), „ ...baka i deda, moji roditelji, oni su mi desna ruka, deda mi pomaže i u zadaćama jer sam vam ja isto išla po smanjenom programu i neke stvari mu ne znam pokazati ali mu ne zna ni muž, pa priznaj mene nije sramota reći „ ( 2.2.). Uključivanje osobe s invaliditetom u socijalne usluge u zajednici kod članova obitelji, koji su se do tada uglavnom sami nosili s raznim izazovima po pitanju skrbi može doprinijeti osjećaju obiteljskog rasterećenja jer članovi obitelji imaju mogućnost normalizirati svoju svakodnevnicu i obavljati i druge životne uloge što utječe na postizanje **bolje kvalitete života članova obitelji**, vidljivo u odgovoru „ ... što se toga tiče, majka nema brigu u smislu toga da mora 24 sata dnevno praktički ili kada sam ja na poslu, brinuti hoće li on nekuda otići iz kuće, hodati za njim po gradu jer se on neće smiriti, znači mama je tu puno smirenija i hvala Bogu ma puno godina, mislim ona ima 82 godine, malo da se mama smiri, da se ustane kad ona hoće, da skuha kavu kad ona hoće, da radi šta ona hoće. A ne diktirane uvjete , uvjeti života su nam bili diktirani potpuno njegovim potrebama „ ( 2.5.). Teret teškoća s kojima se obitelj nosila u periodu kada nisu bili korisnici usluga već su pokušavali pronaći i osigurati odgovarajuću socijalnu uslugu za svog člana obitelji najbolje opisuje sljedeći odgovor „ ... bili smo na cesti zapravo s njim, nitko nam nije htio pomoći. Nitko apsolutno, gdje sam se god obraćala... ( uzdiše, suznih očiju ). Uh, joj, ne mogu kada se tog sjetim ( uzdiše ). Najgori period u našem životu. Prije bi se snalazili, mučili se, to su bili baš veliki problemi, ja bi radila, pa bi mama nazvala, rekla on je

*nemiran, htio bi hodati po gradu, ja ne mogu više, pa bih ja ona trčala kući ( uzdiše )“ , „ Da, da, da, prije to je bio pakao od života, i mami, i meni a mislim i njemu. Je, stvarno to je...uh ( uzdiše, plače )“ ( 2.5.) . Uključivanje člana obitelji, osobe s invaliditetom ili djeteta s teškoćama u razvoju u programe rada izvaninstitucionalnih usluga Centra Stančić mogu potaknuti pozitivne osobne promjene roditelja ili drugih članova obitelji i pospješiti **lakše svladavanje teškoća i prepreka** vezanih uz osobu s invaliditetom ili dijete s teškoćama u razvoju, vidljivo u odgovoru „,... znači mi nećemo odustati dok ona ne bude na onoj razini za koju mi smatramo da ona može, jer ona može jako puno, ne može vas ništa slomiti, ne postoji stvar koja vas može slomiti kada vam se nešto djetetom dešava“ ( 2.1.). Iz sljedećeg odgovora sudionika razvidno je kako članovi obitelji mogu otežano doživljavati susretanje s dijagnozom djeteta i koja očekivanja mogu imati u samim počecima ostvarivanja usluge , vidljivo iz odgovora „... što vam je najbolje ja vam nisam očekivala ništa, moja očekivanja su bila apsolutno nikakva, uopće taj šok doći da vam netko kaže da vam dijete ima dijagnozu, ili bilo kakvu poteškoću, prvo se susretete s dijagnozom u totalnom ste šoku, niti znate šta očekivat niti šta radit s djetetom niti na koji način“. ( 2.3. ). Prema mišljenju sudionika konačni pronalazak pružatelja usluge može pomoći u procesu prihvatanja dijagnoze i teškoća. Nakon uključivanja u usluge u zajednici roditelji primjećuju promjene i napredak kod svog djeteta s teškoćama u razvoju iz čega crpe snagu i vjeru u rehabilitaciju i daljnji napredak uslijed čega također lakše prihvaćaju teškoće i savladavaju prepreke s kojima se susreću, vidljivo u odgovoru : „...morate znati da roditeljima djece s teškoćama u razvoju nije uvijek lako posložiti kompletno svoje živote po tome, po potrebi djeteta, to nije uvijek lako prihvatiti, ponekad su godine potrebne da se to dogodi, možda se dijete ne može tako lako socijalizirati ili mu možda smeta ta buka, pa onda lakše i s roditeljima to iskumuniciramo „, ( 1.5.) i „...više to nije neki strah kad ju ostaviš, zbog njenih odlazaka s vama na more ja više ne osjećam veliki strah kada je negdje ostavim. Mislim da je promjena na bolje puno sam fleksibilnija i shvaćam da svi imaju neke teškoće „, ( 2.4.). Uočene promjene koje članovi obitelji i roditelji vide i dožive kod svog djeteta koje koristi izvaninstitucionalne usluge mogu povećati **njihovo povjerenje u kvalitetu postojećih usluga**, vidljivo iz odgovora „...ona ima mogućnosti nevjerovatne, znači ona sada čita, ona je to sama od sebe, ona ima nevjerovatnu memoriju pamćenja, dijete koje nije pričalo i sada kada vidite koliko je to naraslo, ne možete biti neispunjeni, samo se morate boriti dalje „, ( 2.1.) što je još jedna od uočenih promjena članova obitelji ostvarena dobivanjem potrebne podrške.*

Treće tematsko područje nosi naziv **daljnji razvoj roditeljskih vještina putem edukacije** i uključuje sljedeće podteme : neformalna edukacija i stručno savjetovanje roditelja, upućivanje



roditelja o metodama rada u obiteljskom okruženju, jasniji uvid roditelja u terapijski tretman i praktične vježbe roditelja i stručnjaka. Kroz socijalne usluge koje koriste osobe s invaliditetom ili djeca s teškoćama u razvoju provodi se i „ **neformalna** „ **edukacija roditelja** u obliku **stručnih savjeta stručnjaka koji pružaju uslugu**, vidljivo u odgovoru „ ...znači ono što je meni strahovito značilo je edukacija mene. I to se nastavilo do dana današnjega „ (2.3.). Roditeljima i članovima obitelji je najvažnije da ih stručnjaci koji pružaju uslugu savjetuju, vidljivo iz odgovora „ ...uvijek dobijem ono što treba, uglavnom da sad ne duljimo šta radimo i kako radimo, dobijem vrlo važne stvari koje su mi potrebne naravno, ja bih već mogla raditi negdje kao radni terapeut ajmo reći „ (2.1)“ i „ ... dobila sam savjet kako se prema djeci ponašati i da smo im objasnili da mi volimo i njih troje ali i seku, ali ona mora imati malo više pozornosti zato što je bolesna i takvo je dijete, da to je jako pomoglo“ (2.2.). Sudionici iznose kako edukacija roditelja i članova obitelji podrazumijeva **upućivanje roditelja o metodama rada u obiteljskom okruženju** što doprinosi razvoju njihovih vještina, vidljivo u odgovorima „ ...onda mi oni kažu ili ju podignite kad ju hranite, ja sam do sad nju hranila u ležeći a sad ju stavim u hranilicu i ono normalno sam ju počela hraniti, a ona nekad hoće nekad neće ona vam je takvo dijete, i kako da s njom doma onda su mi rekli da ju na noge ne stavljam, i ako mene nešto zanima da ja na maloj primijetim pa im kažem da mi oni kažu dal sam tak nastavim ili ne, ako mala neki pokret napravi što je meni i novo onda ih sam tak pitam da li to tak treba ili ne i ja sam prezadovoljna „ (2.2.) i „ ... od samih početaka svi koji su radili s mojim djetetom su izašli van i rekli „ mama mi smo radili to i to dajte vi doma probajte to, to i to“ (2.3.). Odgovori sudionika ukazuju da roditelji uz savjete i edukaciju koji vode razvoju njihovih vještina imaju **jasniji uvid u terapijski tretman** što je još jedna od uočenih promjena u pružanju izvaninstitucionalnih usluga, vidljivo u odgovorima „ ... u početku nam je odgovaralo to što je imala bilježnicu u kojoj sam vidjela šta je ona radila, i to se u jednom trenu ukinulo i više se nije radilo, taj dio mi sad fali puno „ (2.4.) i „ ... da vam izađe terapeut da vam se objasni šta će se raditi s vašim djetetom, mi smo u tijeku korone krenuli kad je sve bilo zatvoreno, nikakvih apsolutno nikakvih problema „ (2.3.). Rezultati pokazuju da se roditelji često nalaze u svakodnevnim izazovnim situacijama i nisu sigurni kako postupati u neočekivanim situacijama, vidljivo u odgovoru „ ...znači mogu sve pitati što god treba u vezi Laure, i ove ostale djece, oni mi daju i savjete tamo (2.2.), i „ ...mene su djelatnici podučili u svemu i nekim stručnim metodama jer vi ne znate da li ste vi isprovocirali trantum ili to mora proći ili da se vi morate postaviti žešće ili morate jednostavno pustiti, jako je puno kad stručna osoba ima vodstvo i objašnjenje kako nešto napraviti.“ (2.3.). Sudionici iznose kako im upravo stručni savjeti u okviru neformalne edukacije pomažu u svakodnevnim teškoćama, vidljivo iz odgovora

„ ... kad vi dobijete govor kod djeteta, znači komunikacijsko sredstvo i ona kaže - ja bih vodu - to je strahovito puno olakšavajuće, kada vi imate da ona ima razne tantrume koji traju po 45 minuta i ponavljaju se po 15- 20 puta dnevno vi uopće ne možete funkcionirati jer vam ne dopušta s njom uopće ne možete ništa odraditi, jer ona se baca po podu, ona se skriva ispod kreveta, nikakvu suradnju, i onda kad vam se taj dio olakša je strahovito puno „ ( 2.3.) što je vrlo važan faktor za podizanje kvalitete života cijele obitelji jer doprinosi unaprjeđenju njihovih roditeljskih vještina u odgoju djece s teškoćama u razvoju. Sudionici iznose i kako se sami mijenjaju kao roditelji uslijed **praktičnih vježbi sa stručnjacima** koje im neizmjereno pomažu, vidljivo u odgovoru „ ...djelatnici su doslovno znali sa mnom sići do auta pokazati mi na koji način preusmjeriti njezinu pažnju, da nije na to toliko fokusiranja jer ja s djetetom ne bih mogla sama niti doći na terapiju, jako puno sam se promijenila kao roditelj , sazrijevate puno, shvatite stvari drugačije, bolje razumijem Hanu i mogu povezati kako se ponašati (2.3.) .

Rezultati ukazuju da je četvrta promjena procesa transformacije kod članova obitelji korisnika **financijsko rasterećenje**. U ovo tematsko područje ulaze sljedeće podteme : dostupnost usluga u zajednici smanjuje financijske troškove, besplatne izvaninstitucionalne usluge i ne osiromašivanje obitelji. Sudionici iznose koliko je važna promjena što su socijalne **usluge u zajednici besplatne** odnosno što se ostvaruju putem uputnice područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, vidljivo iz odgovora „ ...“usluge su u principu besplatne za njih, sama ta cijena usluge, usluge logopeda, psihologa je besplatna „ (1.4.) i „ ...tu je i financijski trošak obitelji, jer oni koji su nižeg socioekonomskog statusa ne bi imali dovoljno resursa „ (1.3.). Također rezultati ukazuju kako obitelj ostvarivanjem **i dostupnošću usluga u svojoj lokalnoj zajednici smanjuje financijske troškove** koje bi utrošila na putovanje u drugi grad budući da na području Dugog Sela i Vrbovca nema drugog javnog pružatelja socijalnih usluga, vidljivo u odgovoru „ ...znači da je jedini dio njihovog troška da dijete sjednu u auto i dovezu dijete „ (1.4.) i „ ne troše financijska sredstva na putovanje jer imaju sve u svojoj sredini „ ( 1.1.) zbog čega se postiže još značajnija promjena a to je daljnje **ne osiromašivanje obitelj**, vidljivo u odgovoru „...“ time se povećava njihova kvaliteta života, dakle kada bi roditelj trebao odvesti dijete u Suvag treba mu jedna svota novca koja ustvari sigurno da utječe na kućni budžet i siromaši obitelj (1.4.). Iz svega navedenog proizlazi kako socijalne usluge u zajednici financijski rasterećuju članove obitelji što je također pozitivna promjena širenja socijalnih usluga u zajednici.

Rezultati ukazuju da je posljednja promjena **dobivanje „ više „ vremena** članova obitelji. Podteme ovog područja su : ušteda vremena članova obitelji, bolja kvaliteta života obitelji i

bolja preraspodjela vremena. Sudionici iznose da se ostvarivanjem prava na usluge u zajednici **štedi vrijeme** također obzirom na blizinu pružatelja usluga, vidljivo iz odgovora „ ... vrijeme koje se tu špara je važno za članove obitelji jer ako ti imaš dijete sa teškoćama i moraš za njega odvajati svoje vrijeme mislim da je puno bolje na to potrošiti sat dva nego cijeli dan“ ( 1.1.) i „ ...dugo su čekali na tretmane, a sad obitelj prije svega štedi na vremenu ( 1.3.). Sudionici iznose i kako dobivanje „ više “ vremena radi blizine pružatelja usluga može utjecati **na bolju kvalitetu života obitelji**, vidljivo u odgovorima „ ...roditelji su se dodatno iscrpljivali, sa odlascima u Zagreb koji je bio najbliži „ ( 1.3.) uslijed čega članovi obitelji mogu bolje i racionalnije planirati i **preraspodijeliti svoje vlastito vrijeme**, vidljivo iz odgovora „ ...danas je gužva gdje kod se krene i zato je važno da djeca dobiju sve kod nas „ ( 1.1.).

### 5.2.3. Tablica uočenih promjena kod korisnika izvaninstitucionalnih usluga

Podteme	Teme
Ostvaren napredak na različitim područjima	Učinkovitija rehabilitacija korisnika usluga
Razvijenost novih vještina i navika	
Unaprijeđena kvaliteta života korisnika	
Povećanje spremnosti na rad	
Povećanje samostalnosti korisnika	
Uključenost korisnika u aktivnosti zajednice	Razvijen osjećaj pripadnosti korisnika lokalnoj zajednici
Mogućnost sudjelovanja u događanjima zajednice	
Zadovoljstvo postignutim promjenama	Osobne promjene korisnika
Prihvatanje terapijskog rada i usluge	
Povećanje samopouzdanja	
Mogućnost ostvarivanja usluga u lokalnoj zajednici	Podignuta razina ostvarivanja prava korisnika na uslugu
Pravovremeno uključivanje u uslugu	
Individualno određena duljina trajanja usluge	

Rezultati ukazuju da je prva promjena procesa transformacije kod korisnika izvaninstitucionalnih usluga **učinkovitija rehabilitacija korisnika usluga**. Podteme koje ulaze u ovo područje su : ostvaren napredak na različitim područjima, razvijenost novih vještina i navika, unaprijeđena kvaliteta života korisnika, povećanje spremnosti na rad i povećanje samostalnosti korisnika. Sudionici iznose kako je ostvarivanjem socijalne usluge u zajednici

moguće i opravdano očekivati različitu razinu **napretka na različitim područjima**, vidljivo u odgovoru, „ ... rezultati su takvi kakvi jesu, tu treba biti jako strpljiv i znati da se tu ponekad rezultati gotova da i ne vide. Nekad su rezultati zapanjujuće dobri, potpuno neočekivano dobri“, Evo, to sam isto doživio da su neka djeca neprepoznatljivo napredovala u svom razvoju u dobrom smislu, Koliko dijete ima kapacitete i hoće li ono bolje napredovati ili lošije to ovisi o jako, jako puno stvari „ ( 1.6.), „ ...onak ona ni ne priča ni ne hoda, počela je sjediti sama i dizati se kak je raspoložena. Vidim pomake kak je krenula kod tih terapeuta ali eto još treba. Evo sad je počela i u hranilici sjediti što nije „ ( 2.2.) i „ ...nama su vam se prvi rezultati vidjeli već nakon 4 mjeseca, ona je nakon 6 mjeseci pohađanja počela slagati rečenice, vidjela sam napredak i u govoru i u ponašanju, počela je dirati travu s obzirom da je ona senzorički preosjetljiva, mi smo imali hrpetinu problema i jako brzo su se vidjeli pomaci“ ( 2.3.) i „ ... bolje izgovara neke riječi, jak ad recimo ne mogu doći kada ga nazovem na telefon on izgovara riječi, on sa mnom može razgovarati, on to prije nije znao“ (2.5.). Sudionici iznose kako osim pomaka u konkretnim područjima rada poput rehabilitacije govora i slušanja, senzorne integracije i pomaka u motoričkim područjima rada, promjene kod korisnika mogu biti vidljive i kroz usvajanje i **razvijenost novih vještina i navika**, vidljivo u odgovorima „ ...znači malo više socijalnih vještina ima, opuštenosti neke, neke smirenosti, strpljenje što nekada prije nije imao vidim da čak i usvaja navike „ ( 2.5.) . Razvoju socijalnih vještina doprinosi i ostvarena interakcija korisnika s drugim osobama te sudionici primjećuju promjene u interakciji s vršnjacima, vidljivo iz odgovora „ ...kod djece najveće pomake vidimo u interakciji s vršnjacima „ ( 1.5.) i „ ...tu se puno promijenilo, to mogu ispričati iz aspekta male škole koju vidim i s kojima razgovaram naravno, jer se isto borimo da je čim više uključimo sa djecom, ispočetka je to bilo jako teško, a sad već ima prijateljicu, djeca je obožavaju“ ( 2.1.) Sve novostečene vještine i navike mogu dovesti do napretka u pogledu **povećanja samostalnosti** korisnika, vidljivo iz odgovora „ ...,sve te vještine koje mora bilo tko steći su zahtjevne same po sebi, stvarati situaciju gdje se na siguran način vaši korisnici mogu osamostaliti i mogu stjecati ta dodatna životna znanja potrebna za kvalitetniji i samostalniji život je važno,„ (1.2.) što sudionici također iznose kao promjenu korisnika. Kao uočene promjene kod korisnika socijalne usluge sudionici iznose i **unaprijeđenu kvaliteta života**, vidljivo u odgovoru „... važno je za klince da dođu sa autom za pet minuta a ne da se muče autobusom, znate ako klinac ima problema i sad ga ti svaki dan mučiš po autobusima u jednom smjeru pa u drugom smjeru to zapravo oni i pate“ (1.1.). Rezultati također ukazuju na sljedeću promjenu kojoj doprinose usluge u zajednici a to je **povećanje spremnosti korisnika na rad**, vidljivo iz odgovora „ ...budući da dijete ne bi putovalo određeno vrijeme imalo bi fokus na rad. Ako klinac dođe u

*Zagreb i ako se on umorio putem i fokus izgubi i može biti razdražen, i više nije spreman za suradnju. Zato velim dobiti su višestruki da ta djeca koja zapravo najviše i stradaju da ne moraju velim mučiti se po autobusima, vlakovima, ili po automobilima svejedno,, ( 1.1.).* Zasižno da svaka socijalna usluga potiče napredak u rehabilitaciji korisnika pa tako sudionici iznose da uočene promjene kod korisnika primjećuju i specijalisti drugih ustanova posebice kod korisnika usluga rana razvojna podrška i psihosocijalna podrška koje su visokospecijalizirane usluge koje se provode individualno. Primjenom individualnog terapijskog rada korisnici imaju značajniju stručnu podršku i moguće je postići vidljivije napretke i ranije uočiti promjene u rehabilitaciji.

Rezultati ukazuju da je druga promjena **razvijen osjećaj pripadnosti korisnika lokalnoj zajednici**. Podteme ovog područja su : uključenost korisnika u aktivnosti zajednice i mogućnost sudjelovanja u događanjima zajednice. Socijalne usluge u zajednici korisniku omogućuju pristup sadržajima zajednice koji uključuju i zapošljavanje, sudjelovanje u svim događanjima unutar zajednice i razvijanje odnosa i veza s članovima zajednice. Sudionici iznose da se ostvarivanjem prava korisnika na usluge u zajednici stvaraju preduvjeti za njegovo uključivanje u zajednicu pri čemu je neophodna kontinuirana podrška stručnih radnika. Ostvarivanje prava na život u zajednici otvara mogućnosti i prilike da korisnik uz razvoj osobnih potencijala koristi resurse zajednice čime ima priliku sudjelovati u zajednici i **uključiti se u sve aktivnosti zajednice**, vidljivo iz odgovora „ ...vidim njihovo sudjelovanje u radnom procesu kao jednake članove radne zajednice, to gledam kao stvaranje uvjeta da se korisnicima da smisao, misija, u smislu profesionalnog djelovanja i nekakvog unaprjeđenja, stjecanja novih znanja, stjecanja novih vještina „ ( 1.2.). Ovdje je ključno istaknuti da je preduvjet za uključivanje korisnika senzibilizirana i osviještena zajednica otvorena prema promjeni odnosno pružanju prilike korisniku. Uključivanje korisnika u zajednicu najbolje se manifestira kroz zapošljavanje korisnika u javnim tijelima gradske vlasti i privatnim poduzećima. Život u zajednici pred korisnika stavlja svakodnevne izazove, posebice pred osobe s invaliditetom koje su kroz proces transformacije Centra Stančić deinstucionalizirane nakon dugogodišnjeg života unutar same ustanove. Uključivanjem u sadržaje zajednice korisnik ima **mogućnost sudjelovati u raznim događanjima zajednice** i pokazati da je vrijedan član zajednice, vidljivo iz odgovora „... zatvoriti nekoga i pustiti ga da egzistira bez jasnog cilja je poseban krug pakla za mene i može imati nevjerojatne negativne psihološke konotacije a osobe koje su same po sebi drugačije su već kroz život suočene s određenim i predrasudama i problemima „ ( 1.2.) što utječe na promjenu stavova sredine u kojoj živi.

Treća promjena procesa transformacije uočena kod korisnika nosi naziv **osobne promjene korisnika**. Podteme ovog područja su : zadovoljstvo korisnika postignutim promjenama, prihvaćanje terapijskog rada i usluge i povećanje samopouzdanja korisnika. Rezultati istraživanja pokazali su da sudionici primjećuju promjene u smislu **zadovoljstva korisnika postignutim promjenama**, vidljivo iz odgovora „ ... *kada ih gledaš zapravo koliko su korisnici sretni i kada su dio zajednice, koliko to zapravo čovjeka veseli.* „ ( 1.2.) što neposredno utječe i na zadovoljstvo sudionika koji su doprinijeli uključivanju korisnika i njegovom osjećaju pripadnosti zajednici. Sudionici između ostalog iznose za njih vrlo važne promjene poput postepenog **prihvaćanja terapijskog rada i usluge**, vidljivo iz odgovora „...*na početku je plakala, sad bez problema ostane znači ja nisam s njom unutra*“ ( 2.2.) i „...*od trenutka od kada je krenula do danas, od kada nije htjela ući u prostor, plakala, nije govorila, za mene osobno kao majku ogromne promjene..*“ ( 2.1.). Sudionici iznose važnost tijeka procesa prihvaćanja terapijskog rada i prilagodbe korisnika na usluge koje koristi uslijed čega također uočavaju i povećanje zadovoljstva korisnika usluga u zajednici, vidljivo iz odgovora “ ... *u konačnici u njihovom osjećaju pripadnosti i osjećaju zadovoljstva, jer oni kada uspiju ostvariti nešto što njihovi vršnjaci već sami po sebi mogu pa oni dostignu taj neki nivo vi vidite na djetetu da je ono puno sretnije i zadovoljnije, tako da bih rekla da je u tome najveći pomak* „ ( 1.5.) i „ ...*ali se jako, jako, on se potpuno promijenio u puno stvari, on je zadovoljan i kada recimo mi nismo prisutni* „ ( 2.5.) . Prihvaćanje terapijskog rada i veće zadovoljstvo korisnika prema sudionicima može dovesti do sljedeće osobne promjene korisnika **povećanja njegovog samopouzdanja**, vidljivo iz odgovora „...*ona je s Dnevnim centrom išla i na more, to je bio veliki plus njoj, možda nije bitno što je to more nego odvajanje od nas i tu sam veliki napredak kod nje vidjela,*„ (2.4.)

Rezultati kao četvrtu promjenu kod korisnika pokazuju **podignutu razinu ostvarivanja prava korisnika na uslugu**. Podteme ovog područja su : mogućnost ostvarivanja usluga u lokalnoj zajednici, pravovremeno uključivanje u usluge i individualno određena duljina trajanja usluge. Rezultati pokazuju kako sudionici imaju negativna iskustva iz prijašnjih razdoblja „ potrage „ za pravovremenom i odgovarajućom uslugom uslijed čega je za njih važna promjena sama mogućnost da korisnik uopće **ostvari svoje pravo na uslugu u lokalnoj zajednici**, vidljivo iz odgovora „ ...*ljude nije briga, nije ih briga za tuđu nevolju, znate ono kad pišete, kad su ga isključili iz te škole, kad sam pisala neko pismo, pa sam razgovarala s tim ravnateljem, pa oni kažu ne* (2.5.). Socijalne usluge u zajednici nisu ravnomjerno razvijene u svim županijama iz čega proizlazi dodatna vrijednost razvijenih usluga posebice u dijelovima Hrvatske koji imaju

pružatelja socijalnih usluga u zajednici. Istovremeno postojeći pružatelji usluga u zajednici imaju ograničene kapacitete za pružanje usluga koje možemo definirati kao kapacitete u pogledu radnika, prostora ili opreme što može dovesti do odgođenog pružanja potrebne usluge. Stoga sudionici kao uočenu promjenu navode **pravovremeno uključivanje u usluge**, vidljivo iz odgovora „ ...*najvažnije je da dijete čim prije krene da možete postići rezultat,*„ (2.1.). Sudionici iznose kako se nakon oporavka od susretanja s dijagnozom prije svega usredotočuju da čim prije ostvare potrebne terapije. Centar Stančić pruža različite usluge u zajednici, od rane razvojne podrške do organiziranog stanovanja i korisnici, sukladno svojim potrebama, imaju mogućnost promjene vrste usluge što je pokazatelj da se ostvaruje cilj pružanja odgovarajuće usluge koja će zadovoljiti sve potrebe postojećih ali i budućih korisnika. Također vrlo je važno da korisnik ima odgovarajuću uslugu koliko god je potrebno odnosno da se **duljina trajanja usluge određuje individualno** sukladno potrebama korisnika , vidljivo iz odgovora „ ... *moje dijete je krenulo s ranom intervencijom, a sada koristi uslugu boravka,*„ (2.1.) i „...*Dora je već 11 godina kod vas, krenuli smo s ranom intervencijom a sad smo na psihosocijalnoj,*„ (2.4.) . Svrha razvoja usluga u zajednici treba biti razvoj onih usluga koje će u potpunosti zadovoljiti potrebe korisnika koje se tijekom godina mijenjaju, što sudionici i prepoznaju. Tako primjerice odrasle osobe s invaliditetom koje žive u matičnim ili udomiteljskim obiteljima i koriste usluge psihosocijalne podrške prelaze na uslugu organiziranog stanovanja u situacijama kada obitelj više nije u mogućnosti pružiti potrebnu skrb i brigu ( najčešće je to u situacijama duboke starosti roditelja, pojave zdravstvenih problema i slično).

Iz dobivenih rezultata možemo uočiti kako su razvijene inovativne socijalne usluge u zajednici Centra Stančić dovele do različitih promjena kod dionika procesa transformacije, članova obitelji korisnika i krajnjeg korisnika. Primjerice uloga dionika procesa transformacije kreiranje socijalne politike na lokalnoj razini koja uključuje suradnju i uključenost svih važnih struktura zajednice dovela je do uočene promjene kod dionika zajednice povećana kohezija dionika zajednice. Također uloga sudjelovanje u projektima Centra Stančić kojima se kroz proces transformacije na različite načine ulagalo u razvoj inovativnih usluga ( prije svega infrastrukturno – adaptacijom postojećih prostora ili izgradnjom novih prostora za pružanje usluga u zajednici, kadrovski – zapošljavanjem potrebnog i odgovarajućeg profila djelatnika, opremanjem – nabava potrebnih sredstava za pružanje usluge) dovela je do promjene unaprjeđenje sustava socijalne skrbi na lokalnoj razini. Navedeno je pokazatelj kako je proces transformacije Centra Stančić pažljivo planiran i jasno definiran jer su postignute očekivane promjene u zajednici poput održivosti socijalnih usluga u zajednici , „vidljivosti „ i prisutnosti

korisnika u zajednici i povećanoj svijesti zajednice o pravima osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju. Također je unaprijeđena suradnja različitih sustava što podupire važnost kontinuiranog poticanja međuresorne suradnje sustava socijalne skrbi, zdravstva i obrazovanja.

Osim promjena kod dionika procesa transformacije, značajne su promjene za članove obitelji i korisnike. Važno je napomenuti da se u ovom istraživanju radi o obiteljima s područja Zagrebačke županije koje su prije svega u ostvarivanju svojih prava bile usmjerene na Zagreb. Sudionici istraživanja – roditelji i članovi obitelji korisnika kao najvažnije promjene iznose dobivanje potrebne podrške, edukacije i savjete stručnjaka Centra Stančić, dok sudionici istraživanja - dionici procesa transformacije kao najvažnije promjene za članove obitelji iznose financijsko rasterećenje i dobivanje „više“, vremena zbog blizine Centra Stančić njihovom mjestu stanovanja. Uočena razlika u odgovorima sudionika opisuje veličinu različitih teškoća i izazova s kojima se članovi obitelji korisnika svakodnevno susreću uslijed čega izražavaju najveću potrebu za stručnom podrškom i neformalnom edukacijom stručnjaka Centra Stančić koja im olakšava život i rasterećuje obitelj u cjelini. Članovi obitelji se do uključivanja u usluge osjećaju „nemoćno“, „i“, „prepušteno samim sebi“ zbog čega najveću promjenu odnosno dobit od usluga u zajednici vide prvenstveno u stručnoj podršci i edukaciji koja im pomaže u daljnjem razvoju roditeljskih vještina. Manje im je značajna blizina pružatelja usluge koja im štedi financije i vrijeme koje istovremeno sudionici istraživanja - dionici procesa transformacije navode kao važnije promjene za članove obitelji. Opisana razlika u odgovorima mogla bi biti pokazatelj manjka radionica u zajednici kojima bi se roditeljima djece s teškoćama u razvoju pružila dodatna potrebna podrška i koje bi mogle imati pozitivan učinak na još veći porast senzibilizacije stanovnika zajednice u kojoj žive.

Uočene promjene kod korisnika izvaninstitucionalnih usluga u zajednici Centra Stančić su prije svega učinkovitija rehabilitacija i napredak na različitim područjima uz stjecanje nekih novih socijalnih vještina, znanja i navika. Uključivanje korisnika u sadržaje zajednice potiču primjenu postojećih ali i razvoj novih potencijala. Također korisnici imaju mogućnost ostvariti pravo na uslugu u svojoj matičnoj sredini i pravovremeno se uključiti u potrebne terapije u okviru procesa rehabilitacije koji povećavaju njihovu kvalitetu života, doprinose razvoju većeg samopouzdanja i potiču osobne promjene koje ispitanici definiraju kao zadovoljstvo korisnika postignutim promjenama.



Iz odgovora sudionika proizlazi kako je proces transformacije Centra Stančić važan faktor koji je uveo različite promjene u lokalnu zajednicu odnosno društvo u cjelini i doveo do niza pozitivnih promjena za članove obitelji i krajnjeg korisnika usluga.

### 5.3. Uloga i važnost inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi Centra Stančić

Ovaj dio prikaza rezultata odnosi se na **treće istraživačko pitanje** koje glasi: *Kako dionici opisuju ulogu i važnost inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici ?*. Prikazani su rezultati odgovora svih sudionika - predstavnika ključnih dionika lokalne zajednice odnosno gradova Dugo Selo i Vrbovec koji su sudjelovali u procesu transformacije i predstavnika korisnika izvaninstitucionalnih usluga.

#### 5.3.1. Tablica uloga i važnosti inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici

Podteme	Teme
Promjena načina skrbi osoba s invaliditetom unutar sustava socijalne skrbi	Učinkovitija primjena Konvencije o pravima osoba s invaliditetom
Unaprjeđenje odnosa prema osobama s invaliditetom	
Prevenција institucionalizacije	
Povećanje broja izvaninstitucionalnih usluga	
Proširenje korisničke skupine izvaninstitucionalnih usluga	
Povećanje povjerenja u sustav pružanja usluga u zajednici	Podizanje povjerenja članova obitelji korisnika u sustav socijalne skrbi
Povećanje sigurnosti zbrinjavanja korisnika unutar sustava	
Prepoznata vrijednost novih oblika skrbi	
Profesionalnost i stručnost pružatelja izvaninstitucionalnih usluga	
Podizanje vrijednosti lokalne zajednice	

Sudjelovanje osoba s invaliditetom u događanjima na lokalnoj razini	Inovativni modeli skrbi kao pokazatelj stupnja razvoja zajednice
Očuvanje životnog standarda obitelji	
Ostvarivanje novih partnerstva različitih sustava u skrbi za djecu s teškoćama u razvoju	Unaprjeđena međuresorna suradnja obrazovnog i sustava socijalne skrbi
Značajna stručna podrška Centra Stančić obrazovnom sustavu	

Rezultati istraživanja pokazuju da se uloga i važnost izvaninstitucionalnog modela skrbi Centra Stančić očituje u **učinkovitijoj primjeni Konvencije o pravima osoba s invaliditetom**. Podteme ovog područja su : promjena načina skrbi osoba s invaliditetom unutar sustava socijalne skrbi, unaprjeđenje odnosa prema osobama s invaliditetom, prevencija institucionalizacije, povećanje broja izvaninstitucionalnih usluga i proširenje korisničke skupine izvaninstitucionalnih usluga Centra Stančić. Sudionici iznose da izgrađen izvaninstitucionalni model skrbi u zajednici omogućuje učinkovitiju primjenu Konvencije o pravima osoba s invaliditetom jer su vidljive **promjene u osiguravanju skrbi za osobe s invaliditetom unutar sustava socijalne skrbi**, vidljivo u odgovorima „ ...radi se o oblicima skrbi koji omogućuju ostanak u zajednici, matičnoj obitelji i okruženju koje korisnik poznaje“ (1.3.) i „,, mislim da su građani bili presretni, ono što se kaže, “ gladi bradu što živiš tu gdje živiš “, da imaš mogućnosti dobiti to što možeš dobiti s takvim jednim dobrim Centrom, u svakom slučaju sreća je živjeti u Dugom Selu ako imate problema s djetetom i da su mu potrebne te neke usluge.“ (1.6.). Ukoliko uzmemo u obzir da je tek kroz proces transformacije Centra Stančić zaživjela usluga organiziranog stanovanja i to u punom zamahu kao i da su razvijene i ostale socijalne usluge u zajednici možemo reći kako je Centar Stančić u potpunosti promijenio model skrbi za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju koji je prije transformacije bio ograničen na uglavnom stacionarni oblik smještaja i s vrlo malim kapacitetom usluga u zajednici koje nisu zadovoljavale sve potrebe i koje su bile tek početak izgradnje održivog i učinkovitog izvaninstitucionalnog modela skrbi. Osim navedenih promjena, rezultati ukazuju kako se važnost izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici očituje i **kroz unaprjeđenje odnosa prema osobama s invaliditetom** kao korisnicima izvaninstitucionalnih usluga, vidljivo iz odgovora „... na taj način se postupa humanije prema osobama s invaliditetom, štiti se njihovo dostojanstvo kao osoba“ ( 1.3.) i „...ovaj tip života je zapravo preslika života u obitelji , to je najvažnije po mom mišljenju, znači jedna mala skupina, njih 4, 5, koja kao neka

jezgra koja se okupi, koji su navikli jedna na drugu, znači on nije izgubio ništa zapravo od obiteljskog života,. Evo to je njegov krevet, on zna da je to njegovo, oni imaju i svoje navike. Puno je humanije od institucije. „ ( 2.5. ). Rezultati istraživanja također potvrđuju kako usluge u zajednici poput organiziranog stanovanja **preveniraju institucionalizaciju** odnosno smještaj osoba s invaliditetom u ustanovu ( stacionarni tip smještaja ) te kako pravovremena podrška članovima obitelji korisnika i odgovarajuća usluga za korisnika poput usluge boravka i psihosocijalne podrške može odgoditi / spriječiti izdvajanje korisnika iz matične obitelji i osigurati korisniku pravo na život u zajednici, vidljivo iz odgovora „ ...na taj način se prevenira institucionalizacija korisnika koja postaje zadnja opcija u slučaju prijeke potrebe“ ( 1.3.) i „ ...iz moje perspektive je to jako važno, jer s jedne strane omogućava roditeljima, članovima obitelji da žive svoj život, da privređuju, da zarađuju“ (2.5.). Prema mišljenju sudionika vrlo važan pokazatelj važnosti i uloge izvaninstitucionalnog modela skrbi Centra Stančić je i **povećanje broja izvaninstitucionalnih usluga** koji kontinuirano raste, vidljivo u odgovoru „ ... najveći pokazatelj je broj djece s teškoćama u razvoju i poremećajima u ponašanju koji koriste usluge kao i broj korisnika dnevnog centra za odrasle osobe koji su kod nas na smještaju u udomiteljskim obiteljima, a broj se povećava, čak se i korisnici iz drugih pružatelja usluga našeg područja kojeg ima jako puno sami samoinicijativno javljaju i uključuju. Korisnici to prepoznaju kao nešto za sebe važno.( 1.3.. Sudionici prepoznaju važnost novog modela skrbi Centra Stančić i samoinicijativno predlažu da se izvaninstitucionalne usluge u zajednici **prošire i na druge korisničke skupine**, poput osoba s mentalnim teškoćama, vidljivo iz odgovora “ ...mi smo također potencirali da se iz udomiteljskih obitelji uključuju i korisnici s poteškoćama mentalnog zdravlja a ne samo s intelektualnim poteškoćama. To su mlade osobe koje bi mogle sudjelovati i za čije bi zdravstveno stanje te usluge dobro pogodovala.“(1.3.). Stoga je Centar Stančić počeo pružati usluge psihosocijalne podrške odraslim osobama s poteškoćama mentalnog zdravlja smještenim u udomiteljskim obiteljima i prvi je i jedini pružatelj usluge koji pruža socijalne usluge u zajednici udomljenim korisnicima s područja Vrbovca i okolice.

Druga uloga i važnost izvaninstitucionalnog modela skrbi nosi naziv **podizanje povjerenja članova obitelji korisnika u sustav socijalne skrbi**. Ovo područje sadrži sljedeće podteme : povećanje povjerenja u sustav pružanja usluga u zajednici, povećanje sigurnosti zbrinjavanja korisnika unutar sustava, prepoznata vrijednost novih oblika skrbi i profesionalnost i stručnost pružatelja izvaninstitucionalnih usluga. Rezultati ukazuju kako izvaninstitucionalni model skrbi u zajednici potiče **povjerenje članova obitelji u sustav pružanja usluga u zajednici**, vidljivo

iz odgovora „ ... *socijalna radnica je predložila nešto s čim sam ja bila apsolutno protiv i rekla sam da je to nemoguće, da se to nikada neće moći ostvariti, ja poznam svog brata i znam da on neće pristati na to, a predložila je ovo, organizirano stanovanje, da je to jedini način. Ja sam rekla ne, a ona razmislite i vidite, i eto poslušali smo, bila sam u krivu, bila sam apsolutno u krivu i na kraju smo napravili dobru odluku* „ ( 2.5.). Osiguravanje usluge u zajednici prema mišljenju sudionika kod članova obitelji i roditelja **povećava sigurnost u zbrinjavanju korisnika unutar sustava** , vidljivo iz odgovora “ *... to daje osjećaj sigurnosti članovima obitelji da istovremeno znaju da im je u odgovarajućim uvjetima brat, dijete, smješten i da s te strane mogu imati potpuno povjerenje, da ovo nisam riješila ne znam što bi bilo s nas dvije ( misli na sebe i majku korisnika),* ( 2.5.). Također socijalne usluge u zajednici poput primjerice organiziranog stanovanja doprinose **unaprjeđenju odnosa prema osobama s invaliditetom** posebice jer nalikuju obiteljskom okruženju, pružaju se manjem broju osoba u jednoj stambenoj jedinici i korisnici imaju personaliziran prostor , vidljivo iz odgovora „*...išla sam jednom u Stančić pogledati ovaj institucionalni smještaj, i rekla sam sama sebi : trčat ću, s njim ću po tramvaju, kud god, al on ne ide tamo. Kada sam vidjela u Stančiću, iskreno vam kažem, sve korisnike kako na okupu stoje, mene je srce presjeklo, nisam ga mogla zamisliti tamo*“ ( 2.5.). Sudionici iznose kako prepoznaju **profesionalnost i stručnost pružatelja izvaninstitucionalnih usluga** što doprinosi podizanju povjerenja i pozitivnijem doživljaju sustava, vidljivo iz odgovora „ *...ljudi sakrivaju da imaju problem, neće reći, ja želim svijetu objaviti jer na taj način podupiremo i vas i da se čuje za vas jer ste toliko kvalitetni, toliko kvalitetnog kadra, toliko podrške roditeljima da je šteta da se za to ne zna, i jako mi je drago što postojite* „ ( 2.3.).

Treća uloga i važnost izvaninstitucionalnog modela skrbi izražena je kroz mišljenje sudionika da su **inovativni modeli skrbi pokazatelj stupnja razvoja zajednice**. Podteme ovog područja su : podizanje vrijednosti lokalne zajednice, sudjelovanje osoba s invaliditetom u događanjima na lokalnoj razini i očuvanje životnog standarda obitelji. Rezultati ukazuju da inovativni modeli skrbi u zajednici **podižu vrijednosti lokalne zajednice**, vidljivo iz odgovora „ *... to je iz moje perspektive blagotvorno odnosno neprocjenjivo puno, to sam već na Simpoziju koji su imali tada, koji je bio u Vrbovcu prije nekoliko godina, upravo tim riječima rekao : To je blagotvorno i zlata vrijedno za Dugo Selo. To je neprocjenjivo za zajednicu, neprocjenjivo.,* ( 1.6. ). Sudionici iznose da osim prepoznavanja same vrijednosti i uloge izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici stupanj razvoja zajednice određuje i razina uključenosti i **sudjelovanja** osoba s invaliditetom u **različitim događanjima na lokalnoj razini** te iznose jedan od brojnih

primjera na razini gradova Dugo Selo i Vrbovec, vidljivo iz odgovora „ ...*Stara jela z Dugog Sela su najveći događaj turistički koji imamo i tu pokušamo pokazati sve što imamo i s čime grad raspolaže, i naglasiti dobru suradnju što s civilnim društvom što sa subjektima tipa vatrogasci, dom zdravlja, DKPC-e, naravno i u sklopu toga naravno da je Centar Stančić neizostavni element, zadnji put su došli međunarodni subjekti, veleposlanici, saborski zastupnici, imali smo visoku razinu i gostiju i posjećenosti i to nije samo kako bi se reklamirao grad nego kako bi se vrijednosti ove zajednice promovirale“ ( 1.2.). Identična je uključenost korisnika Centra Stančić i u manifestacije grada Vrbovec pod nazivom „ Kaj su jeli naši stari ? „. Prema mišljenju sudionika razvijene usluge u zajednicu su pokazatelj stupnja razvoja zajednice jer dovode i do **očuvanja životnog standarda obitelj** što se manifestira kroz ostvarivanje prava korisnika na socijalne usluge u matičnoj sredini i povećanje kvalitete života cijele obitelji, vidljivo iz odgovora „ ... *mislim da pružanje usluga u zajednici omogućava na neki način utječe na očuvanje životnog standarda jer su usluge dostupne i ovo je jedna dobra i velika usluga koja ako je možemo pružiti ovdje mislim da znači bolji i kvalitetniji život za naše građane „ ( 1.2. ) i „ ...*najveći osmijeh na licu od roditelja dobijemo kada im zapravo kažemo da je to besplatno i da je u njihovom gradu „ ( 1.5.).***

Četvrto tematsko područje je **unaprijeđena međuresorna suradnja obrazovnog i sustava socijalne skrbi**. Unutar tog područja nalaze se sljedeće pod teme : ostvarivanje novih partnerstva različitih sustava u skrbi za djecu s teškoćama u razvoju i značajna stručna podrška Centra Stančić obrazovnom sustav. Sudionici ističu ulogu izvaninstitucionalnog modela skrbi kroz pružanje stručne podrške Centra Stančić obrazovnom sustavu čime se utemeljio **novi put partnerstva različitih sustava** u skrbi za djecu s teškoćama u razvoju. Osim direktnog pružanja socijalnih usluga djeci s teškoćama u razvoju, postoji potreba za stručnom edukacijom Centra Stančić djelatnicima obrazovnog sustava, poput vrtića, koji nemaju dovoljno vlastitih stručnih kadrovskih kapaciteta dok istovremeno postoje i poteškoće pri ostvarivanju prava djece s teškoćama u razvoju na asistente u vrtiću, vidljivo u odgovoru „ ...*obzirom da se radi o djeci s teškoćama u razvoju koja odstupaju od uredne razvojne linije, pogotovo ako se radi o malo starijem djetetu mi možemo dobiti konkretnu povratnu informaciju o djetetu od vas, jer mi inače komuniciramo isključivo s roditeljima o tome kako se dijete ponaša doma, da li ima kakvih pomaka od terapija i to, onda nam je iznimno važno da imamo suradnju sa suradnicima iz Stančića“ ( 1.5.). Sustav obrazovanja potiče suradnju s Centrom Stančić kako bi zajednički pružili sveobuhvatnu, stručnu i pravovremenu uslugu djetetu s teškoćama u razvoju i to kroz **značajnu stručnu podršku Centra Stančić** odnosno različite edukacije i stručne upute za rad*

s djecom s teškoćama u razvoju u prostorima vrtića, vidljivo u odgovoru „ ... vaša uloga je da nama zapravo pomazete jer ta djeca koja su uključena u redovni program vrtića puno lakše funkcioniraju kada budu uključeni u vašu rehabilitaciju, i zapravo na taj način nam olakšavate odnosno toj djeci u tom boravku svakodnevnom i u socijalizaciji i svemu ostalome jer vrtić nema ekipiran stručni tim potrebnih profila. „ ( 1.5.). Važnost stručne podrške koju obrazovni sustav odnosno vrtić ostvaruje kroz opisanu ulogu izvaninstitucionalnog modela skrbi Centra Stančić vidljiv je iz odgovora „ ...žao mi je zapravo, jer upravo na našim sastancima i susretima bude to pitanje želi li netko izaći i reći nešto, i ja sam sama sebi već rekla „ bože moraš se izdići i reći koliko je zapravo predivna ta naša suradnja i vaše postojanje, i uvijek imam to potrebu naglasiti, i s bilo kime od vas kada se susretnem to nekako na kraju i kažem. Jer uopće ne znam kako bi izgledao naš svakodnevni život da vas nemamo, jer nam ga stvarno olakšavate i predivno nam je raditi u gradu sa tom djecom dok imamo vas i želim da ta suradnja ostane na tako dobrom nivou i da napredujemo i zajednički stvaramo i oblikujemo taj naš sustav „ ( 1.5.).

Iz dobivenih odgovora sudionika možemo uočiti kako izgrađen izvaninstitucionalni model skrbi Centra Stančić kao jedan od vidljivih rezultata procesa transformacije ima različite uloge i veliki značaj za lokalnu zajednicu, dionike procesa transformacije, članove obitelji i krajnjeg korisnika. To je model skrbi koji je prije svega utemeljen na učinkovitijoj primjeni Konvencije o pravima osoba s invaliditetom ( NN 6/2007, 3/2008, 5/2008 ) i unaprjeđenom odnosu prema osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju koji su njegovi korisnici što dokazuje da su nužne promjene u osiguravanju prava unutar sustava socijalne skrbi ne samo moguće već se realiziraju, podržavaju od strane lokalne zajednice i imaju pozitivan učinak za društvo u cjelini. Izvaninstitucionalni model skrbi Centra Stančić utječe i mijenja doživljaj sustava socijalne skrbi kod roditelja i članova obitelji korisnika usluga na način da se podiže njihovo povjerenje u sustav socijalne skrbi. Sudionici iznose kako tome doprinosi prepoznata profesionalnost i stručnost u radu Centra Stančić kao pružatelja izvaninstitucionalnih usluga, kontinuirana komunikacija sa stručnjacima i otvoren pristup odnosno model rada što stvara osjećaj sigurnosti članova obitelji u procesu zbrinjavanja korisnika. Radi se o modelu skrbi koji podiže vrijednosti grada u kojem se nalazi, čuva životni standard korisnika i njegove obitelji i omogućuje suživot svih članova zajednice, bez razlike i iznimke. Sudionici ukazuju i na važnost dobiti ostalih sustava koja se ostvarila putem prepoznavanja potrebe za zajedničkom suradnjom obrazovnog sustava i Centra Stančić. Na ovaj način, osim kroz pružanja stručne podrške i potrebnih edukacija stručnjaka Centra Stančić, međusobnom suradnjom provodi se i vid prevencije

razvoja značajnih teškoća kod djece tipičnog razvoja koja prilikom upisa u vrtić po prvi puta prolaze određene stručne procjene i mogu na vrijeme biti upućeni na socijalne usluge Centra Stančić u zajednici.

## 6. RASPRAVA

U ovom istraživanju korišten je kvalitativni istraživački pristup uz pomoć kojeg se nastojao dobiti uvid u proces transformacije Centra Stančić i razvoj inovativnih socijalnih usluga u zajednici. U tom smislu tražio se odgovor na tri istraživačka pitanja: 1. Koji su motivi i uloge dionika lokalne zajednice pri uključivanju u proces transformacije Centra Stančić ? , 2. Koje promjene je uzrokovao proces transformacije odnosno širenje inovativnih socijalnih usluga Centra Stančić kod članova lokalne zajednice, ključnih dionika procesa, krajnjeg korisnika i njegove obitelji? i 3. Kako dionici opisuju ulogu i važnost inovativnih izvaninstitucionalnih modela skrbi u zajednici ?.

Rezultati ovog istraživanja pokazali su visoku razinu uključenosti raznih dionika lokalne zajednice u proces transformacije Centra Stančić koji je pokrenuo vidljive socijalne promjene na lokalnoj razini, gradovima Dugo Selo i Vrbovec, i to s ciljem izgradnje izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici i zagovaranja različitih prava osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju, zajamčenih prije svega Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom ( NN 6/2007, 3/2008, 5/2008 ) i Konvencije o pravima djece ( NN 1/2010 ) . U kontekstu ovog istraživanja pod terminom *lokalna zajednica* podrazumijeva se geografski određen prostor za koji se može pretpostaviti ili utvrditi da predstavljaju takav prostor na kojem aktualni ili potencijalni sklop interakcija među ljudima utječe bitno i neposredno na život pojedinca, obitelji i zajednice u cjelini ( Žganec, 2021 ).

Rezultati istraživanja pokazuju različite motive i uloge dionika u procesu transformacije Centra Stančić ovisno o njihovoj primarnoj ulozi koju obavljaju u okviru lokalne zajednice kao nositelji političke vlasti ili u okviru djelatnosti sustava kojem pripadaju. Dionici procesa transformacije iznose sljedeće motive uključivanja u proces: daljnji rast i razvoj lokalne zajednice, izgradnja sustava održivih usluga u zajednici, pružanje podrške Centru Stančić kao nositelju procesa, podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom, povezivanje različitih

sustava i osobna obilježja predstavnika gradske vlasti. Istraživanje je pokazalo važnost razumijevanja značenja procesa transformacije od dionika lokalne zajednice, njegove vrijednosti i svrhe kao i konačne „dobiti „ za sve članove zajednice što djeluje motivirajuće za sudjelovanje u procesu.

Isto tako iz rezultata istraživanja je vidljivo da dionici lokalne zajednice, osim razumijevanja i prepoznavanja svrhe i vrijednosti procesa, prepoznaju Centar Stančić kao važan akter zajednice. Centar Stančić egzistira već preko 70 godina i ima povijest razvijenih dobrih partnerskih odnosa s dionicima lokalne zajednice prvenstveno na području gradova Dugo Selo i Vrbovec što znači da je uključivanje dionika lokalne zajednice u proces transformacije zapravo nadogradnja postojećih partnerskih odnosa utemeljenih na dugogodišnjoj težnji Centra Stančić za izgradnjom novog „imidža „ ustanove socijalne skrbi kao modernog pružatelja visokospecijaliziranih socijalnih usluga u zajednici pokrenutoj još početkom 2000. godine. O važnosti rukovodstva u toj težnji govore Brkić i Ilić ( 2021 ) iznoseći kako iskustva iz prakse pokazuju da izuzetno važnu, često i presudnu ulogu u procesima deinstitutionalizacije i transformacije imaju ravnatelji odnosno menadžeri ustanova posvećeni i predani ovim procesima što ih čini realnim i ostvarivim. Istraživanje pokazuje kako je važan motiv uključivanja podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom koji uključuju razmišljanja i stavove kako je „osobama s invaliditetom potrebno pružiti priliku“ i kako „one mogu dati doprinos zajednici,, uz provođenje aktivnosti podizanja svijesti građana o pravu na život u zajednici i poticanja svih članova zajednice na suradnju i međusobno povezivanje. Senzibilizaciju zajednice potrebno je provoditi prije početka same provedbe procesa transformacije s ciljem pripreme zajednice na planirane promjene i podizanje svijesti o pravu osoba s invaliditetom na život i usluge u zajednici čime će se postići njihova „ vidljivost“ u zajednici, a jednako tako i tijekom procesa transformacije s ciljem smanjivanja otpora koji su sastavni dio prihvaćanja planiranih promjena. Jednako tako, važno je mijenjati stavove kako je zajednica ta koja „ pruža priliku osobama s invaliditetom „ kako bi one doprinjele zajednici jer je isto u potpunoj kontradikciji sa samim pravom osoba s invaliditetom da žive u zajednici, budu uključene u sadržaje zajednice i doprinose njenom razvoju. U ovom istraživanju potvrđeno je kako je motiv podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom ostvaren u cijelosti na vidljiv i praktičan način jer su dionici procesa imali tijekom provedbe procesa transformacije važne uloge u kontinuiranom podizanju svijesti o pravima osoba s invaliditetom poput zapošljavanja osoba s invaliditetom, korisnika usluga Centra Stančić, u tijelima gradske vlasti, financiranja njihovih naknada za zapošljavanje i slično. Dakle, dionici procesa su tijekom



provedbe procesa transformacije od „ pružatelja prilike“ osobama s invaliditetom ( kao motiv ) prerasli u „zagovaratelja,, prava osoba s invaliditetom zajamčenih Konvencijom ( kroz ulogu ). Istraživanje je pokazalo da velik značaj mogu imati osobna obilježja, prethodna pozitivna iskustva i pozitivni stavovi ključnih struktura lokalne zajednice koji svojim primjerom potiču prihvaćanje i socijalno uključivanje osoba s invaliditetom u život zajednice. Prema Žganecu ( 2021 ) pozitivna iskustva koja danas postoje i sastoje se u pokušaju uključivanja osoba s teškoćama u prirodnu socijalnu sredinu, ukazuju na činjenicu mijenjanja stavova okoline u interakciji s ovim osobama, ali i na novu kvalitetu interaktivnih odnosa svih sudionika tog procesa, što je potvrdilo i ovo istraživanje.

Kao motiv uključivanja u proces transformacije prema rezultatima istraživanja pojavljuje se povezivanje različitih sustava. Prema Matijaš i Bulić ( 2021 ) međusektorska suradnja u pružanju socijalnih usluga složen je proces u kojem sudjeluju različiti sustavi sa svojim složenostima i zasebnim protokolima kroz partnerski odnos, dijeleći odgovornosti i dobrobiti. Autorice iznose kako u Republici Hrvatskoj istraživanja ukazuju na slabu povezanost sustava općenito pa tako i sustava zdravstva, socijalne skrbi i odgojno obrazovnog sustava. Dobiveni rezultati ovog istraživanja pokazali su kao motive uključivanja u proces transformacije Centra Stančić profesionalnu odgovornosti djelatnika sustava obrazovanja i zdravstva koja se očituje kroz njihovu osobnu inicijativu i angažman za unaprjeđenje usluga koje pružaju. Istraživanje je pokazalo kako je posebice u pružanju izvaninstitucionalnih usluga poput rane razvojne podrške i psihosocijalne podrške neophodna suradnja sa specijalistima pedijatrije i stručnim kadrom predškolske ustanove odnosno vrtića. Sustav zdravstva usko je povezan sa pružanjem socijalne usluge rane razvojne podrške jer specijalisti pedijatrije prate rani razvoj svakog djeteta i prvi uočavaju bilo kakvo odstupanje od razvoja tipične djece zbog čega je važno da budu upoznati s planovima proširenja djelatnosti pružatelja usluga u zajednici upravo kako bi na vrijeme uputili potencijalne korisnike na proceduru priznavanja potrebnih usluga. Iako se kao rezultat ovog istraživanja pokazalo zakašnjelo uključivanje predstavnika sustava zdravstva i to gotovo dvije godine nakon uvođenja usluge rane razvojne podrške kroz proces transformacije Centra Stančić utvrđeno je kako uspješno uspostavljena suradnja mijenja dinamiku i dolazi do ubrzanja procesa pružanja usluge rane intervencije na području Dugog Sela. Prema rezultatima istraživanja autorica Matijaš i Bulić ( 2021 ) međusektorska suradnja također otvara vrata daljnjem širenju sustava socijalne skrbi i povezivanju što je vidljivo iz činjenice da se suradnjom pedijataru i ustanove socijalne skrbi neizravno ubrzao i administrativni proces u sklopu područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad dobivanjem informacije gdje

usmjeriti obitelj i dijete. Takva informacija prema autorici pomaže i budućim obiteljima koje će biti usmjerene na sustav socijalne skrbi iz drugih izvora zbog iste ili slične problematike. Također ovakav vid suradnje ima velik doprinos i za stručnjake koji surađuju odnosno međusobno razmjenjuju informacije o rehabilitaciji i napretku svojih korisnika.

Istraživanje je pokazalo kako vrtić, kao dio sustava obrazovanja, samoinicijativno pokreće suradnju zbog nedostatka vlastitih stručnih kapaciteta u radu s djecom s teškoćama u razvoju koja su i polaznici vrtića i korisnici izvaninstitucionalnih usluga Centra Stančić. Sustav ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja u jedinstvenom je položaju da djeci rane i predškolske dobi pruži odgovarajuću podršku pravovremenim uočavanjem teškoća, osiguravanjem uvjeta za prevenciju njihovih neželjenih posljedica i pružanjem neposredne podrške djeci i njihovim obiteljima ( Bouillet, 2024.) Prema istraživanju iste autorice osobito je važno osigurati pravovremeno prepoznavanje rizika i povezivanje djeteta i članova njegove obitelji s pružateljima usluge odgovarajuće intervencije te obogatiti ponudu na dokazima uspješnosti utemeljenih intervencija. Rezultati još jednog istraživanja autorice Panić Amižić ( 2021 ) upućuju na to da je potrebno odgajatelje dodatno educirati za prepoznavanje razvojnih odstupanja u odnosu na razvojne norme i jačati njihove kapacitete za prakticiranje razvojno primjerenih postupaka kojima se povećava participacija djece s teškoćama u razvoju. Ovo istraživanje je pokazalo da suradnja Centra Stančić s vrtićem doprinosi kvaliteti izvaninstitucionalnih usluga uslijed pruženih edukacija i stručnih uputa o postupanju koje su neophodne odgajateljima vrtića kako bi se olakšao njihov rad s djecom s teškoćama u razvoju. Ovakvom međuresornom suradnjom osigurava se viša kvaliteta i standard pruženih usluga. Važno je naglasiti da međuresorna suradnja vodi prema integraciji usluga koja prema Žganecu ( 2021 ) podrazumijeva interdisciplinarnu, multidisciplinarnu, transdisciplinarnu i multisektorsku suradnju kao i važnost timskog rada.

Osobna obilježja predstavnika gradske vlasti je posljednji motiv uključivanja u proces transformacije. Rezultati govore da je na području lokalnih zajednica odnosno gradova Dugo Selo i Vrbovec prisutna visoka razina empatije gradske vlasti prema osobama s invaliditetom koja se razvila zbog osobnih iskustava rukovodećih osoba grada ili je dio osobnih karakteristika njegovih zaposlenika. Izražena empatija predstavnika gradske vlasti prema ranjivim skupinama društva može podići razinu socijalne osjetljivosti gradske vlasti i utjecati na pozitivniji stav gradske vlasti prema uvođenju potrebnih promjena u zajednici.

U odnosu na motive uključivanja, sudionici su odredili i uloge koje su imali tijekom procesa transformacije. Rezultati istraživanja pokazali su objektivnost određivanja motiva dionika za

uključivanje u proces transformacije što je vidljivo iz kasnijih jasno definiranih uloga koje su imali u procesu. Sudionici su kao uloge u procesu naveli: kreiranje socijalne politike na lokalnoj razini, prepoznavanje potreba lokalne zajednice, pružanje formalne podrške Centru Stančić tijekom transformacije, sudjelovanje u projektima Centra Stančić u procesu transformacije, kontinuirano podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom i rješavanje izazova u procesu transformacije.

Na koji način je moguće povezati motive i uloge dionika u procesu objasniti će se kroz sljedeće primjere:

- a) motiv uključivanja daljnji rast i razvoj lokalne zajednice povezan je s aktivnostima uloge kontinuirano podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom koja se provodila kroz npr. sudjelovanje dionika na konferencijama i okruglim stolovima Centra Stančić u okviru kojih su se zagovarala prava osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju, zapošljavanje korisnika usluga Centra Stančić u gradskim tijelima, prevladavanju otpora od straha i promjena i planiranju daljnjih partnerstva i budućih oblika suradnje s ciljem uključivanja korisnika u život zajednice
- b) motiv uključivanja povezivanje različitih sustava povezan je s aktivnostima uloge kreiranje socijalne politike na lokalnoj razini koja se provodila kroz npr. definiranje razvoja potrebnih usluga svih dionika lokalne zajednice, poticanje na međuresornu suradnju, koordinacijske sastanke dionika procesa i osiguravanje održivosti usluga.
- c) motiv uključivanja pružanje podrške Centru Stančić povezan je s aktivnostima uloge rješavanje izazova u procesu transformacije koja se provodila kroz npr. rješavanje tehničkih poteškoća u procesu na razini gradske uprave, usklađivanju zakonskih pravilnika i mogućnosti na „terenu,, , održavanje koordinacijskih sastanaka za prevladavanje izazova i rad na prevenciji i uvođenju novih programa.

Važno je istaknuti kako je svrha kreiranja socijalne politike na lokalnoj razini, uz važan preduvjet uključenosti svih važnih struktura lokalne zajednice, potaknuti pozitivne promjene koje će biti odgovor na potrebe lokalne zajednice. Relevantni dionici kao kreatori socijalne politike, prema Bežovanu ( 2016 ) donose svoje znanje, informacije, vještine, iskustva i resurse. Istraživanje je potvrdilo važnost pravilnog prepoznavanja potreba lokalne zajednice kao vrlo važne uloge dionika u procesu transformacije. Ministarstvo rada i socijalne skrbi još 2003. g. iznosi niz preporuka za postupak utvrđivanja odnosno pravilnu detekciju potreba lokalne zajednice navodeći važna obilježja planiranih usluga u zajednici poput: usluge moraju biti

primjerene korisnicima – otvorene, pristupačne, fleksibilne i odgovarajuće za potrebe korisnika kako bi se stvorili uvjeti za njihovu socijalnu uključenost, usluge moraju biti djelotvorne kako bi promovirale uključenost bez odlaganja i reagirale na potrebe korisnika, moraju biti i pravovremene i isplative, usluge moraju promovirati solidarnost i partnerstvo, socijalnu uključenost te podržavati ljudsko dostojanstvo i osnovna ljudska prava za sve, poduprijeti osobnu autonomiju kako bi se stvorili uvjeti za osobni napredak i razvoj i usluge moraju biti održive.

Upravo radi osiguravanja održivosti socijalnih usluga u zajednici sudionici kao ulogu u procesu istraživanja navode i sudjelovanje u projektima Centra Stančić. Rezultati istraživanja potvrđuju važnost planiranja i provedbe EU projekata tijekom procesa transformacije kako bi izgrađen izvaninstitucionalni model skrbi u zajednici, koji je Centar Stančić počeo „ graditi „ početkom 2000.g. uvođenjem prvih usluga u zajednici, trajno održao stabilnost i to putem infrastrukturnih ulaganja odnosno izgradnje ili adaptacije prostora u kojem se usluge u zajednici pružaju, osiguravanjem potrebnog broja stručnog i ostalog kadra, opremanjem novih prostora Dневnih centara i Službi organiziranog stanovanja potrebnom opremom najviših i najmodernijih standarda i ostalim sredstvima poput prijevoznih sredstva, računalne opreme i slično. Svi EU projekti koje je provodio Centar Stančić provodili su se paralelno i kontinuirano tijekom cijelog procesa transformacije. Osim navedenog važnost provedbe EU projekata leži i u snažnoj lokalnoj medijskoj kampanji u okviru konferencija EU projekata i brojnih okruglih stolova na različite teme poput važnosti horizontalnih tema, zelene politike i slično kojima je cilj povećanje socijalne uključenosti i vidljivosti prije svega osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju u zajednici ali i vidljivosti projekata u cjelini. Podršku provedbi projekata, a time i njihovoj vidljivosti i značaju, dali su svi dionici procesa transformacije putem brojnih partnerstva na projektima.

Rezultati istraživanja pokazuju kako su proces transformacije Centra Stančić i širenje socijalnih usluga u zajednici doveli do različitih promjena kod dionika procesa transformacije, članova obitelji korisnika i krajnjeg korisnika. Najznačajnije promjene kod dionika lokalne zajednice su: povećana kohezija dionika zajednice, podizanje svijesti o pravima osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju, unaprjeđenje sustava socijalne skrbi na lokalnoj razini i unaprjeđena međusektorska suradnja. Tako je primjerice ranije spomenuta uloga dionika kreiranje socijalne politike na lokalnoj razini koja podrazumijeva blisku suradnju i uključenost svih važnih struktura zajednice dovela do promjene povećana kohezija dionika zajednice koja se očituje kroz vidljivu uspješnu suradnju dionika procesa, zadovoljstvo postignutim

promjenama, izraženiji osjećaj odgovornosti za potrebne promjene u skrbi osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju i upoznavanja dionika procesa s novim oblicima skrbi. Uloga dionika sudjelovanje u projektima Centra Stančić kojima se kroz proces transformacije na različite načine ulagalo u razvoj inovativnih usluga u zajednici dovela je promjene unaprjeđenje sustava socijalne skrbi na lokalnoj razini. Istraživanje je pokazalo da razvijeniji i unaprjeđeniji sustav socijalne skrbi na lokalnoj razini, prema mišljenju sudionika ima obilježja različitosti vrsta socijalnih usluga, dostupnosti i značajnog kapaciteta putem kojih se ostvaruje korisničko pravo na pravovremene usluge u zajednici i ujedno olakšava rad ostalih dijelova sustava. Također rezultati ukazuju na daljnju potrebu osiguravanja usluge dugotrajnog smještaja osoba s višestrukim teškoćama što je pokazatelj kako promjene treba planirati i provoditi postepeno kako bi sam sustav zadržao stabilnost u pružanju svih socijalnih usluga. U odnosu na uočene promjene u zajednici ovo istraživanje je pokazalo kako je proces transformacije Centra Stančić pažljivo planiran i jasno definiran jer su postignute planirane promjene poput održivosti socijalnih usluga u zajednici, „vidljivosti“, i prisutnosti korisnika u zajednici, većoj senzibilizaciji zajednice kao i većoj svijesti zajednice o pravima osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju. Također je unaprijeđena međusektorska suradnja što ukazuje na potrebu i važnost daljnjeg poticanja međuresorne suradnje sustava socijalne skrbi, zdravstva i obrazovanja.

Osim promjena kod dionika procesa transformacije, značajne su sljedeće promjene za članove obitelji: olakšano ostvarivanje prava osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju, ostvarena podrška članova obitelji, daljnji razvoj roditeljskih vještina putem edukacije, financijsko rasterećenje i dobivanje „više“ vremena. Važno je napomenuti da se u ovom istraživanju radi o sudionicima članovima obitelji korisnika usluga s područja grada Zagreba i Zagrebačke županije koje su prije svega u ostvarivanju svojih prava (bile) usmjerene na Zagreb stoga roditelji razvojem usluga u zajednici lakše ostvaruju prava. Ovdje je prema Milić Babić (2013) vrlo važna uloga socijalnog radnika koji poznaje usluge u lokalnoj zajednici, zna zagovarati različita prava što će u konačnici unaprijediti koordinaciju usluga i rezultirati pravovremenim informiranjem, reguliranjem i upućivanjem članova obitelji. Sudionici istraživanja iznose kako je za članove obitelji vrlo važna dostupnost socijalnih usluga u zajednici što potvrđuje istraživanje Opačić i Knezić (2022) prema kojem većina usluga koje postoje na području određene jedinice lokalne samouprave ipak nisu dovoljno dostupne da pokriju potrebe stanovništva. Rezultati istraživanja pokazuju i kako je roditeljima pružanjem usluga u zajednici Centra Stančić osigurana potrebna podrška na način da ostvaruju različite

oblike podrške što doprinosi boljoj kvaliteti života cijele obitelji, lakše svladavaju teškoće i prepreke i imaju povjerenje u kvalitetu postojećih usluga. Leutar i Oršulić ( 2015 ) smatraju razvoj socijalnih usluga od bitnog značaja za roditelje i obitelji djece s teškoćama u razvoju kako bi oni koristili resurse stručnjaka i dobili adekvatne informacije o što kvalitetnijem pristupu svome djetetu i razvoju njegove cjelokupne ličnosti i punom uključivanju u zajednicu. Istraživanje također pokazuje kako neformalna edukacija i stručno savjetovanje članova obitelji i roditelja korisnika doprinosi daljnjem razvoju roditeljskih vještina. Članovima obitelji i roditeljima važna je edukacija stručnjaka, upućivanje o metodama rada u obiteljskom okruženju, jasniji uvid u terapijski tretman i provođenje praktičnih vježbi sa stručnjacima što doprinosi boljem razumijevanju teškoća. Rođenje djeteta s teškoćama u razvoju u potpunosti mijenja dinamiku života u obitelji. Prema Leutar i Oršulić ( 2015 ) suočavanje obitelji s brojnim stresovima ovisi o kapacitetima obitelji, njezinom otpornošću i strategijama nošenja sa stresom, crtama ličnosti njezinih članova i prilagođavanju uloga u obitelji novonastaloj situaciji. Rezultati istraživanja autorice Kardum ( 2021 ) upućuju kako je roditeljima u obiteljima koje imaju dijete s poremećajem iz spektra autizma i svakodnevno su izloženi složenim i zahtjevnim izazovima potrebno osigurati snažnu stručnu i društvenu podršku kako bi se osiguralo kvalitetno obiteljsko funkcioniranje. Autorica navodi i kako izostanak ovakve podrške narušava kvalitetu roditeljskih kompetencija i njihovih odgojnih strategija te posljedično rezultira lošijim odgojnim ishodima i teškoćama u partnerskim i obiteljskim odnosima. Ovo istraživanje je potvrdilo isto jer sudionici istraživanja članovi obitelji i roditelji korisnika izvaninstitucionalnih usluga Centra Stančić kao najvažnije promjene iznose dobivanje različitih oblika podrške, edukacije i savjetovanje stručnjaka Centra Stančić, dok sudionici istraživanja dionici procesa transformacije kao najvažnije promjene za članove obitelji iznose financijsko rasterećenje i dobivanje „ više „ vremena zbog blizine Centra Stančić njihovom mjestu stanovanja. Uočena razlika u odgovorima sudionika dokaz je veličine i brojnosti različitih teškoća i izazova s kojima se članovi obitelji svakodnevno susreću uslijed čega izražavaju veliku potrebu za stručnom podrškom koja im olakšava život, rasterećuje obitelj u cjelini i doprinosi razvoju njihovih roditeljskih vještina. Istovremeno članovima obitelji manje je značajna blizina pružatelja usluge koja im štedi financije i vrijeme, a koje dionici procesa transformacije navode kao važnije promjene za članove obitelji. Opisana razlika u odgovorima mogla bi biti pokazatelj potrebe provođenja zajedničkih aktivnosti svih pripadnika zajednice poput različitih radionica u zajednici kojima bi se roditeljima djece s teškoćama u razvoju pružila dodatna potrebna podrška i koje bi mogle imati pozitivan učinak na članove obitelji korisnika usluga i daljnju senzibilizaciju ostalih pripadnika zajednice.

Rezultati istraživanja pokazuju sljedeće uočene promjene kod korisnika izvaninstitucionalnih usluga u zajednici Centra Stančić : učinkovitija rehabilitacija, razvijen osjećaj pripadnosti korisnika lokalnoj zajednici, osobne promjene i podignuta razina ostvarivanja prava korisnika na uslugu. Rezultati istraživanja pokazuju napredak na različitim područjima rehabilitacije, razvijenost novih vještina i navika, povećanje spremnosti na terapijski rad, povećanu samostalnost korisnika i bolju interakciju ostvarivanjem usluge koja se provodi kao individualni terapijski rad ili rad u manjim grupama uslijed čega je unaprijeđena kvaliteta života korisnika. No treba imati na umu da se ovdje radi o procjenama sudionika istraživanja - članova obitelji korisnika i dionika procesa transformacije te da rezultati ne uključuju korisničku perspektivu. Prema Žganecu ( 2021 ) često spominjana tzv., korisnička perspektiva „ treba biti zasnovana na stvarno uspostavljenim mehanizmima suradnje u svim fazama planiranja i pripreme, provedbe i evaluacije procesa i učinaka socijalnih usluga, dok Zelić i sur. ( 2021 ) za analizu korisničke perspektive smatraju najboljim kvalitativni pristup kojim se analiziraju subjektivna, ali jednako važna neposredna životna iskustva, doživljaji i pogledi vezani za ostvarivanje očekivanih individualnih ishoda i, konačno, kvalitete življenja ciljane populacije. Istraživanje pokazuje kako korisnici izvaninstitucionalnih usluga, prema mišljenju sudionika, imaju razvijen osjećaj pripadnosti lokalnoj zajednici jer imaju priliku sudjelovati u zajednici i suočavati se s novim izazovima posebice ako govorimo u kontekstu mogućnosti njihovog zapošljavanja u lokalnoj zajednici što se u ovom istraživanjem pokazalo ostvarenim. Uključivanje korisnika usluga u sadržaje zajednice doprinose njihovom osjećaju pripadnosti zajednici i potiče primjenu postojećih ali i razvoj novih potencijala. Ako govorimo u kontekstu djece s teškoćama u razvoju, njihova sposobnost da ravnopravno sudjeluju u životu zajednice ovisi o ranoj intervenciji i podrškama nužnim za njihove obitelji, pristupu redovnoj skrbi o djeci i obrazovanju tako da oni doživljavaju inkluziju od početka ( Grbić i Magaš, 2021 ). Prema Leutar i sur. ( 2015 ) sustavnim i svakodnevnim ohrabriranjem, pozitivnim potkrepljenjima, emocionalnim poticanjem moguće je da dijete s teškoćama u razvoju razvije sve svoje potencijale i bude aktivan i zadovoljan član zajednice. Rezultati istraživanja ukazuju kako je uočena promjena i podignuta razina ostvarivanja prava korisnika na uslugu u svojoj matičnoj sredini i pravovremeno uključivanje u potrebne terapije u okviru procesa rehabilitacije, o čemu govore i Grbić i Magaš (2024 ) iznoseći kako proces ostvarivanja prava djece s teškoćama u razvoju počinje pružanjem podrške njihovim obiteljima i uspostavljanjem kućnog okruženja koje pretpostavlja, ranu intervenciju i upućivanje na prava koja ostvaruju. Ostvarivanje prava na uslugu doprinosi razvoju većeg samopouzdanja i zadovoljstva korisnika postignutim

promjenama što potiče osobne promjene koje sudionici uočavaju kroz prihvaćanje terapijskog rada putem izvaninstitucionalnih usluga koje ostvaruju.

Rezultati ovog istraživanja opisuju ulogu i važnost inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi Centra Stančić u zajednici na sljedeći način : učinkovitija primjena Konvencije o pravima osoba s invaliditetom, podizanje povjerenja članova obitelji korisnika u sustav socijalne skrbi, inovativni modeli skrbi su pokazatelj stupnja razvoja zajednice i unaprjeđena međuresorna suradnja obrazovnog i sustava socijalne skrbi. Istraživanje pokazuje kako su vidljive promjene u osiguravanju prava za osobe s invaliditetom i djecu s teškoćama u razvoju unutar sustava socijalne skrbi, zamjećuje se unaprjeđenje odnosa prema osobama s invaliditetom, značajnije se provodi prevencija institucionalizacije i kontinuirano raste broj usluga u zajednici te se ovakav model skrbi primjenjuje i na druge korisničke skupine. Vidljive promjene u osiguravanju skrbi za osobe s invaliditetom mogu se prepoznati u nekim načelima razvoja usluga u zajednici na koje upućuju Zajedničke europske smjernice za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške u zajednici ( 2012 ) poput :

- načelo punog sudjelovanja u zajednici koje govori da treba razviti širok raspon usluga kojima će se otklanjati prepreke sudjelovanju i osigurati pristup redovnim uslugama, čime se pridonosi socijalnom uključivanju.
- načelo potpore usmjerene na osobu i dijete koje govori da potrebe i sklonosti osobe trebaju biti u središtu i prilagođene osobi
- načelo neprekidnosti pružanja usluga koje govori da se usluga treba pružati koliko je potrebno i mijenjati u skladu s promjenama potreba i mogućnosti osobe
- načelo razdvajanja stanovanja ( usluge ) i potpore znači da visina primanja ne smije određivati vrstu usluge
- načelo disperziranog organiziranog stanovanja nasuprot stanovanju u kampusima / kompleksima

Rezultati istraživanja pokazuju da je Centar Stančić razvio niz izvaninstitucionalnih usluga, a dokaz tome su iskazi sudionika u istraživanju koji su predstavljali članove obitelji korisnika usluga ( ukupno 5 sudionika za 5 izvaninstitucionalnih usluga ). Korisnici izvaninstitucionalnih usluga koji žive u matičnim ili udomiteljskim obiteljima imaju pristup društvenim sadržajima kao i korisnici usluge organiziranog stanovanja Centra Stančić jer imaju pristup sustavu zdravlja na lokalnoj razini, sudjeluju u manifestacijama i događanjima u lokalnoj zajednici, pojedini su i zaposleni u zajednici. Korisnici, osobe s invaliditetom ili djeca s teškoćama u



razvoju, imaju na izbor više vrsta usluga te su članovi obitelji upoznati s terapijama i programima usluge što ocjenjuju iznimno važnim. Korisnici usluge organiziranog stanovanja žive u manjim stambenim jedinicama, veličine pet do šest osoba, u različitim dijelovima grada Dugo Selo i Vrbovec.

Usluge u zajednici korisnici koriste neprekidno i u kontinuitetu, a vrsta usluge je promjenljiva i prilagođava se njihovim potrebama. Visina primanja članova obitelji ne određuje vrstu usluge već su one besplatne odnosno ostvaruju se putem uputnica područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Kontinuirana komunikacija sa stručnjacima, prepoznata profesionalnost i stručnost u radu Centra Stančić u okviru inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici i uključenost članova obitelji u pružanje usluga doprinosi mišljenju sudionika o podizanju povjerenja u sustav socijalne skrbi. Ovo istraživanje je pokazalo kako je članovima obitelji važan osjećaj sigurnosti i zbrinjavanja osobe s invaliditetom koji im osigurava ostvarivanje usluge unutar modela skrbi u zajednici. Prema istraživanju Gović i Buljevac ( 2022 ) upravo svi pozitivni aspekti sustava socijalne skrbi vezani su uz ostvarivanje prava i usluga što rezultira boljom kvalitetom života, kako djece s teškoćama u razvoju, tako i članova njihovih obitelji.

Istraživanje također pokazuje kako je razvijeni izvaninstitucionalni model skrbi u zajednici pokazatelj stupnja razvoja zajednice. Prema Žganecu ( 2021 ) socijalne usluge su važan indikator razvijenosti društva i svako društvo koje vodi računa o kvaliteti života svojih građana trebalo bi ulagati u njihov razvoj. Prema mišljenju sudionika socijalne usluge podižu vrijednosti u zajednici i prepoznate su kao vrijedan resurs koji djeluje blagotvorno na zajednicu. One također dovode do očuvanja životnog standarda korisnika i njegove obitelji. Socijalne usluge kao resurs i vrijednost lokalne zajednice moraju imati obilježja različitosti, razvijenosti, visoke kvalitete, dostupnosti, pravovremenosti u ostvarivanju i bez financijskog opterećenja za obitelj. Iz istraživanja je razvidno kako je Centar Stančić razvio usluge u zajednici koje su različite ( ukupno pruža pet izvaninstitucionalnih usluga), razvijene ( koristi ih velik broj korisnika ), dostupnije su građanima ( posebice s područja Zagrebačke županije i grada Zagreba ), visoke kvalitete ( sudionici prepoznaju stručnost i profesionalnost u radu ), relativno pravovremene ( istraživanje pokazuje da je pitanje pravovremenosti individualno, neki su ostvarili usluge pravovremeno, a neki su bili na listi čekanja koja danas postoji za gotovo sve usluge Centra Stančić što ukazuje na velike potrebe i prepoznatljivost važnosti i uloge usluga u zajednici ) i bez financijskog su opterećenja za obitelj ( besplatne su odnosno na trošak državnog proračuna ).

Prema mišljenju sudionika važna uloga izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici očituje se kroz unaprijeđenu međuresornu suradnju dvaju sustava čime se utemeljio novi put partnerstva različitih sustava skrbi za djecu s teškoćama u razvoju. Uključivanje djece s teškoćama u razvoju u vrtić zahtijeva ispunjenje određenih pretpostavki, kao što su kvaliteta i educiranost odgojitelja, zaposlenost stručnjaka edukacijsko rehabilitacijskog i ostalih društvenih profila, optimalan broj djece u redovitoj odgojnoj skupini i spremnost roditelja na suradnju. Kvaliteta skrbi djece s teškoćama u razvoju kroz suradnju Centra Stančić i vrtića nedvojbeno raste što može utjecati na cjelovito napredovanje djeteta i potaknuti razvoj djetetovih potencijala. Edukacije i stručna podrška koja se pruža odgajateljima vrtića od iznimne je važnosti kako za djecu s teškoćama u radu tako i za odgajatelje jer olakšava njihov svakodnevni rad i doprinosi novom pogledu na djetetove poteškoće. Rezultati istraživanja pokazali su zadovoljstvo članova obitelji djece s teškoćama u razvoju suradnjom stručnjaka i zajedničkim praćenjem napretka djeteta. Sudionici podupiru ovakav vid suradnje i smatraju ga neizostavnim u području skrbi o djeci s teškoćama u razvoju jer ona koriste više sustava paralelno. Posebno je važna njihova uključenost u vrtiće jer prema Grbić i Magaš (2021) djeca tako razvijaju odnose s vršnjacima i omogućuje im se socijalno-emocionalni razvoj, djeca tako uče i razvijaju se kroz igru i aktivnosti s ostalom djecom što se pokazalo vrlo važnim i u ovom istraživanju posebno u dijelu ostvarenih promjena korisnika u području interakcije s drugim osobama.

Na kraju rasprave osvrnuti ćemo se na pojedina ograničenja ovog istraživanja. Ograničenja istraživanja moguće je uočiti u slijedećim područjima :

- sudionici istraživanja odgovarali su na istraživačka pitanja vezanim uz proces transformacije koji je započeo prije jedanaest godina i nisu bili unaprijed pripremljeni na pitanja već su na ista spontano odgovarali u trenutku intervjuiranja
- u istraživanju nisu sudjelovali korisnici izvaninstitucionalnih usluga već su na istraživanja odgovarali dionici procesa transformacije i roditelji odnosno članovi obitelji korisnika zbog čega je nedostaje korisnička perspektiva odgovora na istraživačka pitanja
- rezultati odgovora istraživačkih pitanja vezanih uz promjene koje je uzrokovao proces transformacije kod članova obitelji i krajnjeg korisnika kao i važnosti i uloge inovativnog izvaninstitucionalnog modela skrbi Centra Stančić su osobni odnosno odgovori ukupno pet sudionika koji su bili predstavnici korisnika pet izvaninstitucionalnih usluga.

## 7. ZAKLJUČAK I PREPORUKE

S ciljem priznavanja prava osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju na život i socijalne usluge u zajednici Centar Stančić započeo je 2013. godine intenzivan proces deinstitucionalizacije, transformacije i prevencije institucionalizacije. Proces transformacije obilježio je razvoj održivog izvaninstitucionalnog modela skrbi koji uključuje niz socijalnih usluga koje zadovoljavaju potrebe zajednice uz aktivan pristup svih značajnih dionika lokalne zajednice u pripremi i provedbi procesa. Stoga je u zaključku ovog rada potrebno osvrnuti se na istraživačka pitanja koja su postavljena s ciljem dobivanja uvida u važnost provedbe procesa transformacije Centra Stančić, ključne motive i uloge dionika procesa kao i promjene koje su proizašle izgradnjom izvaninstitucionalnog modela skrbi u zajednici što određuje njegovu važnost i ulogu. Radi se o procesu koji zahtijeva kreiranje socijalne politike na lokalnoj razini uz uključenost, osim Centra Stančić kao nositelja procesa, svih relevantnih dionika poput gradske uprave, područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, predstavnika sustava zdravstva i obrazovanja kako bi se detektirale sve potrebe lokalne zajednice. Dionici procesa transformacije iznijeli su niz motiva za uključivanje i različite uloge koje su imali tijekom procesa što je pokazatelj jedinstvenosti, složenosti i dugotrajnosti samog procesa transformacije. U ovom kontekstu potrebno je istaknuti neophodnu interdisciplinarnu i međuresornu suradnju svih dionika procesa koji vlastitim resursima, stručnim znanjima i kapacitetima te različitim oblicima međusobne podrške doprinose ostvarivanju zajedničkog cilja. Na taj način dionici procesa podržavaju pokretanje socijalnih promjena u svojoj zajednici i izgradnju održivog izvaninstitucionalnog modela skrbi čija se važnost i uloga očituju kroz osiguravanje učinkovitije primjene Konvencije o pravima osoba s invaliditetom ( NN 6/2007, 3/2008, 5/2008 ), vidljivijeg socijalnog uključivanja osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju u život zajednice, unaprijeđenu međuresornu suradnju različitih sustava, podizanje povjerenja članova obitelji korisnika u sustav socijalne skrbi, osiguravanje prava na dostupne besplatne ili subvencionirane usluge što u konačnici predstavlja novu vrijednost zajednice i pokazatelj je stupnja njezinog razvoja. Proces transformacije polučio je brojne promjene u lokalnoj zajednici, kod članova obitelji i krajnjeg korisnika. Najznačajnije promjene na razini lokalne zajednice vidljive su u povećanoj koheziji dionika zajednice, većoj svijesti o pravima osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju, razvijenijem sustavu socijalne skrbi na lokalnoj razini i unaprijeđenoj međusektorskoj suradnji. Osim promjena na razini lokalne zajednice uočene su i pozitivne promjene za članove obitelji i krajnjeg korisnika poput olakšanog ostvarivanja prava u sustavu socijalne skrbi, ostvarene podrške članovima obitelji,

daljnjeg razvoja roditeljskih vještina putem edukacija, financijskog rasterećenja i dobivanja „više „ vremena članova obitelji te učinkovitije rehabilitacije i napretka korisnika, vidljivih osobnih promjena korisnika, razvijenog osjećaja pripadnosti korisnika lokalnoj zajednici i podignutoj razini ostvarivanja prava korisnika na uslugu.

Zahvaljujući razvijenom izvaninstitucionalnom modelu skrbi u zajednici Centar Stančić nastoji svakom korisniku sa svog područja djelovanja osigurati odgovarajuću i pravovremenu socijalnu uslugu čime će prevenirati mogućnost institucionalizacije uz tendenciju daljnjeg iznalaženja odgovora na potrebe lokalne zajednice u okolnostima stalnih društvenih promjena. Opisanim procesom transformacije Centar Stančić je promijenio kulturu pružatelja usluga i postao primjer dobre prakse u Hrvatskoj.

Temeljem svih dobivenih rezultata kao i osobnog praktičnog iskustva stečenog sudjelovanjem u različitim aktivnostima procesa transformacije Centra Stančić u nastavku donosimo ove preporuke :

1. Proces transformacije ustanove trebao bi se odvijati u uskoj koordinaciji s nadležnim Ministarstvom.
2. Planiranje pripreme te postupna i kontinuirana provedba procesa transformacije ustanove treba se odvijati u razumnom i objektivnom vremenskom roku koji nikako ne smije biti trajno i unaprijed određen samo očekivanim rezultatima procesa odnosno „brojkama korisnika“ izvaninstitucionalnih usluga u odnosu na raspoloživa materijalna sredstva za provedbu procesa već je važno kontinuirano jačanje kvalitete i širenje kapaciteta novih izvaninstitucionalnih usluga.
3. Uz aktivnu provedbu procesa transformacije i širenje usluga u zajednici prijem novih osoba s invaliditetom u ustanovu kao potencijalnih korisnika usluge dugotrajnog smještaja potrebno je svesti na minimum uz nužno poštivanje principa regionalizacije u priznavanju usluga na razini cijelog sustava socijalne skrbi čak i od strane nadležnog Ministarstva.
4. U kontekstu procesa transformacije ustanove važno je pažljivo kreiranje mjera socijalne politike na lokalnoj razini što podrazumijeva neophodnu uključenost svih relevantnih struktura jedne zajednice.

5. Za kreiranje socijalne politike na lokalnoj razini nužan preduvjet je razumijevanja značenja, svrhe provedbe i krajnjeg cilja procesa transformacije. Razumijevanje procesa je jednim dijelom i ključ uspješnosti njegove provedbe jer se odnosi na definiranje razvoja potrebnih usluga u zajednici, pravilno detektiranje potreba zajednice, jasno određivanje uloga dionika, održavanje koordinacijskih sastanaka, osiguravanje jasnoće komunikacije i protočnost svih relevantnih informacija i planiranje održivosti usluga.
6. Važno je graditi i njegovati partnerske odnose kroz interdisciplinarnu ali i međuresornu suradnju i razmjenu stručnih znanja s drugim sustavima što doprinosi važnosti izvaninstitucionalnog modela skrbi i proširuje njegovu ulogu u zajednici.
7. Paralelno s provedbom procesa transformacije potrebno je određeno vrijeme zadržati (manji) kapacitet usluge smještaja ustanove socijalne skrbi korisnicima kojima je ta usluga zaista neophodna kako bi se osigurala stabilnost sustava socijalne skrbi. Korisnicima koji ostvaruju pravo na uslugu dugotrajnog smještaja potrebno je osigurati najviši mogući standard i kvalitetu usluge.
8. Neophodno je poštivati principe regionalizacije na način da se korisnicima priznaje pravo na potrebne usluge u njihovoj matičnoj sredini kako bi se spriječilo nepotrebno izdvajanje iz okoline koju poznaje i kako bi se usluge regionalno ravnomjerno razvijale.
9. Neizostavan dio procesa transformacije čini apliciranje na natječaje i provedba EU projekata kojima se osiguravaju sva infrastrukturna, materijalna, kadrovska, stručna i ostala sredstva potrebna za izgradnju novog izvaninstitucionalnog modela skrbi i osiguravanje njegove održivosti u zajednici. U tu svrhu potrebno je dugogodišnje sustavno ulaganje i nadogradnja postojećih usluga kako bi se osigurala visoka razina kvalitete usluga u zajednici.
10. Proces transformacije podrazumijeva i pripremu lokalne zajednice za planirane promjene, suočavanje s izazovima i otporima promjeni. Otpore kao sastavni dio prihvaćanja promjene moguće je i potrebno očekivati na svim razinama od samih korisnika, članova njihove obitelji, članova lokalne zajednice, dionika procesa transformacije, različitih sustava i cjelokupnog društva i važno ih je tumačiti kao sastavni dio prihvaćanja promjena.
11. U procesu transformacije važno je komunicirati s lokalnom zajednicom o svim planiranim aktivnostima putem oglašavanja u lokalnim medijima, gostovanja u radijskim

emisijama, organizacije različitih okruglih stolova ili konferencija o različitim temama poput prava osoba s invaliditetom čime se provodi i senzibilizacija javnosti.

12. Važno je provoditi i poticati socijalno uključivanje korisnika usluga u zajednici u društvene sadržaje i aktivnosti zajednice kao i njihovo zapošljavanje kako bi postali vidljivi članovi zajednice. U tu svrhu mogu se koristiti svi raspoloživi resursi dionika procesa transformacije ali i ostalih članova zajednice koji vlastitim primjerom potiču duh zajedništva.

## 8. LITERATURA

1. Bartoluci, M. (2014), Smještaj djece izvan obitelji u RH i Smjernice za alternativnu skrb UNICEF-a, *Pravnik*, 47, 1(95), 53-67.
2. Berc, G., Blaženka Kokorić, S., Opačić, A. (2020), Dostupnost socijalnih prava i usluga za obitelji u općinama u ruralnim područjima Hrvatske, *Revija za socijalnu politiku*, 27(2), 113-135.
3. Bežovan, G., Matančević, J., Baturina, D. (2016), Socijalne inovacije kao doprinos jačanju socijalne kohezije i ublažavanju socijalne krize u europskim urbanim socijalnim programima, *Revija za socijalnu politiku* 23 (1), Zagreb, 61 – 80.
4. Bouillet, D. (2024) , Rani i predškolski odgoj i obrazovanje kao resurs socijalne inkluzije djece, *Osobe s invaliditetom u umjetnosti, znanosti, odgoju i obrazovanju*, Akademija za umjetnost i kulturu Sveučilišta Josipa Juraja Strossmayera, Osijek, 17-29.
5. Bratković, D. (2005), Službe podrške u zajednici za odrasle osobe s intelektualnim teškoćama, *Naš prijatelj – časopis za pitanja mentalne retardacije*, br. ¾ , 53 – 63.
6. Bratković, D. i Rožman, B. (2006), Čimbenici kvalitete življenja osoba s intelektualnim teškoćama, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, Vol 42., br.2., ERF Sveučilište u Zagrebu, 101 – 112.
7. Braun, V., Clarke. V. (2006), Using thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology* 3 (2), 77-101.
8. Brkić, M. i Ilić, V. (2021), Deinstitutionalizacija osoba s intelektualnim i mentalnim teškoćama – mit ili realnost ? , *Socijalne usluge u zajednici*, Centar za rehabilitaciju Stančić, Dugo Selo, 27-38.
9. Buljevac, M. (2012), Institucionalizacija osoba s intelektualnim teškoćama : što nas je naučila povijest ? , *Revija za socijalnu politiku*, 19 (3) , Zagreb , 255 – 272.
10. Dadić M., Bačić, A., Župa I., et al. (2018), Definiranje pojmova invaliditet i osoba s invaliditetom, *Hrana u zdravlju i bolesti : znanstveno-stručni časopis za nutricionizam i dijetetiku*, Vol. Specijalno izdanje No. 10. Štamparovi dani, 64 – 66.
11. Družić Ljubotina, O., Kletečki Radović, M., Ogresta, J. (2022), Kvaliteta usluga za beskućnike iz perspektive korisnika prihvatilišta i prenoćišta, *Bogodlovna smotra*, 92(4), 697-726.

12. Europska stručna skupina za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici (2012), Zajedničke europske smjernice za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici, Upute o uvođenju i podupiranju trajnog prijelaza s institucionalne skrbi na alternativne oblike skrbi i podrške u obitelji i zajednici za djecu, osobe s invaliditetom, osobe s psiho-socijalnim poteškoćama i starije osobe u Europi, Belgija.
13. Ferić, M. i Kranželić Tavra, V. (2005), Trening socijalnih vještina – izazovi implementacije, *Dijete i društvo* 7 (1) Zagreb, 138-139.
14. Gović, J. i Buljevac, M. (2022), Sustav socijalne skrbi iz perspektiva roditelja djece s teškoćama u razvoju, *Revija socijalne politike*, god. 29, br. 2, Zagreb, 213-228.
15. Grbić, S. i Magaš, I. (2024), Ostvarivanje prava djece s invaliditetom : inkluzija ili diskriminacija ?, *Osobe s invaliditetom u umjetnosti, znanosti, odgoju i obrazovanju*, Akademija za umjetnost i kulturu Sveučilišta Josipa Juraja Strossmayera, Osijek, 130-153.
16. Grozdanić, V. i Rittossa, D. (2017), Prava osoba s duševnim smetnjama u psihijatrijskim ustanovama u RH – empirijska analiza, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, 38 (3), 947-981.
17. Jakovčev, M. (2003), Program prevencije institucionalizacije osoba s mentalnom retardacijom u Brodsko posavskoj županiji, *Naš prijatelj – časopis za pitanja mentalne retardacije*, br. ¾, 15 – 30.
18. Kardum, A. (2024), Posebnosti roditeljskog ponašanja prema djetetu s poremećajem iz spektra autizma (PSA) s obzirom na njegovu dob, *Osobe s invaliditetom u umjetnosti, znanosti, odgoju i obrazovanju*, Akademija za umjetnost i kulturu Sveučilišta Josipa Juraja Strossmayera, Osijek, 230-249.
19. Kimondo, J.W. (2012), *Benefits and challenges encountered by elderly living in nursing homes*. Arcada University, USA.
20. Konvencija o pravima djeteta (NN 1/2010)
21. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (NN 6/2007, 3/2008, 5/2008)
22. Leutar, Z. i Oršulić, V. (2015), Povezanost socijalne podrške i nekih aspekata roditeljstva u obiteljima s djecom s teškoćama u razvoju, *Revija socijalne politike*, god.22, br.2., 153 – 175.
23. Leutar, Z. i Štambuk, A. (2007), Invaliditet u obitelji – izvori podrške, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, Vol 43. No. 1, ERF Sveučilište u Zagrebu, 47 – 61.



24. Lisac, M. (1971), 15 godina rada Zavoda za mentalno nedovoljno razvijenu djecu i omladinu Stančić, Dugoselska kronika, godina VI / broj 36. , 3.
25. Matijaš, T. i Bulić, D. (2021), Promicanje međusektorske suradnje u modelu rane intervencije, Paediatrica Croatica, Vol.65, No.4, 174 -179.
26. Mejovšek, M. (2003), Uvod u metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima, Naklada Slap, Jastrebarsko
27. Mihanović, V. (2010), Invaliditet u kontekstu socijalnog modela, Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja, Vol 47. br. 1, 72-86.
28. Milas, G. (2009), Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima, Naklada Slap, Jastrebarsko.
29. Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2022), Operativni plan deinstitutionalizacije, prevencije institucionalizacije i transformacije pružatelja socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj od 2022. do 2027. godine.
30. Ministarstvo rada i socijalne skrbi (2003), Socijalne usluge u reformiranom sustavu socijalne skrbi Hrvatske, Revija socijalne politike, god.10., br.3 – 4, 335-356.
31. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (2011) , Plan deinstitutionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011. - 2016. (2018.), NN 36 / 2011.
32. Nirje, B. (1969), The normalization principle and its human management implications, U : Kugel, R.B., Wolfensberger, W. ( Ed ) : Changing patterns in residential services for the retard, Washington DC: Presidents Committee on Mental Retardation, 179 – 195.
33. Not, T. (2008), Mentalna retardacija : definicija, klasifikacija i suvremena podrška osobama s intelektualnim teškoćama, Nova prisutnost – časopis za intelektualna i duhovna pitanja, Vol. VI No. 3, 339 – 351.
34. Odorjan, M., Balabanić, I., Štefan, T. (2018), Proces deinstitutionalizacije klinika za psihijatriju u Hrvatskoj, Obnovljen život – časopis za filozofiju i religijske znanosti, Vol. 73 No. 1, 25-37.
35. Opačić, A. i Knezić, D. (2022), Univerzalno dostupne temeljne socijalne usluge u Republici Hrvatskoj : model izvedivosti, Rehabilitacijski centar za stres i traumu, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
36. Panić Amižić, M. i Romstein, K. (2024), Rani i predškolski odgoj i obrazovanje - ( ne ) iskorišteni resurs podrške djeci s teškoćama u razvoju, Osobe s invaliditetom u umjetnosti, znanosti, odgoju i obrazovanju, Akademija za umjetnost i kulturu Sveučilišta Josipa Juraja Strossmayera, Osijek, 336-344.

37. Poredoš Lavor, D., Radišić, N. (2012), Otežana životna prilagodba osobe s intelektualnim teškoćama i poremećajima u ponašanju, *Policija i sigurnost* Vol 20. No.4, 609 – 615.
38. Potts, R. i Lamarsh, J. (2005), *Upravljanje promjenom do uspjeha*. Zagreb: Školska knjiga d.d.
39. Radočaj, T. (2005), Deinstitutionalizaciju treba započeti od najmlađih , *Dijete i društvo* 7 (2), Zagreb, 355 – 366.
40. Riesner, R. (1994), The social model of disability, *New learning together magazine*, 1, 40 – 42.
41. Rožman, B. (2007), Utjecaj u zajednici utemeljene rehabilitacije na kompetentnost deinstitutionaliziranih osoba s intelektualnim teškoćama, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, Vol.43, br.2., 67 – 81.
42. Sekušak – Galešev, S., Kramarić, M., Galešev, V. (2014), Mentalno zdravlje odraslih osoba s intelektualnim teškoćama, *Socijalna psihijatrija*, Vol 42, br. 1 , 3 – 20.
43. Sivrić, M. i Leutar, Z. (2010), Socijalni rad s OSI u neprofitnom sektoru, *Ljetopis socijalnog rada*, 17 (2), 241-262.
44. Slonjšak A. i Jurišić D. (2021), Položaj osoba s invaliditetom u Republici Hrvatskoj iz perspektive pravobranitelja za osobe s invaliditetom, *Osobe s invaliditetom u umjetnosti, znanosti, odgoju i obrazovanju*, Akademija za umjetnost i kulturu Sveučilišta J.J.Strossmayera, Osijek, 65-70.
45. Sovar I. (2015), Institucionalizacija i deinstitutionalizacija ustanova za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, *Ljetopis socijalnog rada* 22 (2) , Zagreb, 311-332.
46. Šostar, Z., Bakula Anđelić M., Majsec Sobota, V. (2006), Položaj osoba s invaliditetom u gradu Zagrebu, *Revija za socijalnu politiku* Vol 13. No. 1, 53-65.
47. Teodorović, B. i Bratković, D. (2001), Osobe s teškoćama u razvoju u sustavu socijalne skrbi, *Naš prijatelj – časopis za pitanja mentalne retardacije*, br. ¾ , 17 – 32.
48. Vavra, Đ. (1981), Centar za smještaj i rehabilitaciju Stančić, *Po dragom kraju – Dugoselsko područje*, Zagreb, 269-272.
49. Vrh, S. i Leutar, Z. (2012), Uključenost osoba s intelektualnim teškoćama u život lokalne zajednice, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, Vol.48 No.2, 41 – 54.
50. Zakon o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/2023)
51. Zelić, M., Filić Vulin, B., Bratković, D. (2024) , Analiza obilježja službe podrške u usluzi organiziranog stanovanja za osobe s intelektualnim teškoćama, *Osobe s*

invaliditetom u umjetnosti, znanosti, odgoju i obrazovanju, Akademija za umjetnost i kulturu Sveučilišta Josipa Juraja Strossmayera, Osijek, 501-516.

52. Žganec, N. (2021), Socijalne usluge u zajednici – dug put od ideja do propisa i prakse, Socijalne usluge u zajednici, Centar za rehabilitaciju Stančić, Dugo Selo, 9-26.

53. Žganec, N. (2022), Socijalni rad u zajednici, Jastrebarsko, Naklada Slap.

## 9. PRILOZI

*Prilog 1. Anketni upitnik o soci demografskim podacima za predstavnika gradova, područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, sustava zdravstva i obrazovanja*

- Vaše ime i prezime :
- Dob i spol :
- postignuti stupanj obrazovanja :
- zvanje i radno mjesto – zanimanje :
- godine rada u sustavu socijalne skrbi / sustavu zdravstva / sustavu obrazovanja / poglavarstvu grada :

*Prilog 2. Protokol – pitanja za intervju predstavnika gradova, područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, sustava zdravstva i obrazovanja*

1. Da li ste upoznati s procesom transformacije Centra Stančić odnosno izvaninstitucionalnim uslugama koje ustanova nudi ?
2. Tko su po vašem mišljenju ključni dionici važni za uspješnost provedbe procesa transformacije? Opišite koje su njihove uloge.
3. Navedite prednosti i dobrobit širenja socijalnih usluga u zajednici općenito. ( Potpitanja : Opišite na koje sve aspekte života OSI i djece s TUR izvaninstitucionalni model skrbi u zajednici može utjecati ? )
4. Opišite ulogu širenja izvaninstitucionalnih usluga Centra na području vašeg grada iz perspektive vašeg radnog mjesta. ( Potpitanja : Opišite na koji način ste bili uključeni u transformaciju Centra Stančić. Je li vam bilo jasno što se od vas očekuje i koja je vaša uloga? Na koji način su bila definirana očekivanja i vaš angažman u procesu transformacije ? Koji su bili motivi vašeg uključivanja ? Opišite vrstu suradnje ( aktivna, pasivna, savjetodavna, praktična, informativna ). Da li se širenje izvaninstitucionalnih usluga konkretno odrazilo na vas i vaše radno mjesto ? Ako da, opišite kako. Smatrate li da ste pravovremeno i adekvatno bili uključeni u proces ? Ako ne, navedite zašto. Jeste li primijetili neke izazove u suradnji tijekom procesa transformacije ? Jeste li se susretali s nekim poteškoćama ? Ako da, s kojim ?

5. Opišite ulogu širenja izvaninstitucionalnih usluga Centra u životu građana lokalne zajednice - korisnika usluga i njihove obitelji ( Opišite na koji način se širenje izvaninstitucionalnih usluga, prema vašem mišljenju, odrazilo na kvalitetu života osoba s invaliditetom i djecom s teškoćama u razvoju, a na koji način na članove njihove obitelji ? Koja je uloga inovativnih socijalnih usluga u zajednici ? Koje sve promjene razvijena mreža socijalnih usluga može polučiti ?
6. Opišite ulogu širenja izvaninstitucionalnih usluga iz perspektive vašeg djelokruga rada ( Potpitanja : Zbog čega je nužna međusektorska suradnja? Kakva bi suradnja trebala biti da se može označiti uspješnom i korisnom za korisnika i zajednicu ? )
7. Zašto je važno planirati i uvoditi inovativne socijalne usluge u zajednici odnosno težiti izvaninstitucionalnom modelu skrbi koji nameću svi strateški dokumenti i operativni planovi nadležnog Ministarstva ?
8. Koji su ključni pokazatelji uspješnosti procesa transformacije – širenja socijalnih usluga u zajednici?
9. Imate li kao sudionik procesa transformacije Centra povratnu informaciju korisnika ili članova obitelji o prednostima uključivanja u izvaninstitucionalne usluge? Ako da, opišite.
10. Želite li nešto dodati za kraj ?

*Prilog 3. Protokol – pitanja za intervju predstavnika korisnika izvaninstitucionalnih usluga*

1. Sociodemografski podaci ( Obilježja roditelja – ispitanika ) : dob, spol , bračni status ( u braku, razveden / razvedena, udovac / udovica, jednoroditeljska obitelj ) , stupanj obrazovanja, radni status, godine radnog iskustva, mjesto stanovanja
2. Sociodemografski podaci ( Obilježja djeteta roditelja ispitanika ) : dob, spol, opišite o kakvim se teškoćama djeteta radi, da li je dijete prošlo postupak vještačenja, kolika je bila dob djeteta pri uključivanju u usluge Centra, koliko je prošlo od postavljanja dijagnoze do uključivanja, da li je vaše dijete bilo prije uključeno u terapije / programe kod drugog pružatelja usluga, da li ste čekali na uključivanje u usluge Centra, ako da koliko dugo

3. Sociodemografski podaci ( obilježja obitelji ) : broj članova u obitelji, broj djece s teškoćama u razvoju, procijenite materijalne prilike, koristite li još neka prava iz sustava socijalne skrbi
4. Opišite postupak uključivanja u usluge Centra ( Potpitanja : tko vam je dao informacije o socijalnim uslugama Centra Stančić , da li je uključivanje bilo pravovremeno – pravodobna realizacija prava, da li vam je uključivanje u usluge Centra pomoglo u ostvarivanju prava iz nekih drugih sustava ?
5. Opišite svoje zadovoljstvo uslugom Centra. ( Potpitanja : koju uslugu vaše dijete koristi, u kojoj dislociranoj jedinici Centra, opišite suradnju s dislociranom jedinicom. Kakva su bila vaša očekivanja od pružatelja usluge ? Smatrate li da ste dobili podršku, kakvu i u kojem smislu ( emocionalna, informativna, praktična podrška ) ? Jeste li zadovoljni primljenom podrškom ? Ako da / ne , opišite. Procijenite stručnost i dostupnost usluga Centra.
6. Opišite kakvu ulogu za vas ima razvijena mreža i dostupnost socijalnih usluga Centra Stančić u gradu u kojem živite. ( Potpitanja : Zašto je važno da usluge možete primati u svojoj lokalnoj zajednici ? )
7. Koje sve promjene uočavate kod svog djeteta od uključivanja u usluge koje Centar nudi ? ( Potpitanja : Primjećujete li napredak u razvoju djeteta ? Primjećujete li promjene u njegovom odnosu sa vršnjacima ? Opišite. )
8. Od kada je vaše dijete primatelj usluga Centra primjećujete li promjene u funkcioniranju vaše obitelji. Opišite. ( Potpitanja : U kojim područjima primjećujete najveće, a u kojem najmanje promjene ? Da li su te promjene pozitivnog ili negativnog obilježja ? Primjećujete li promjene na kvaliteti života vaše obitelji ? Imate li više ili manje slobodnog vremena za preostale članove obitelji ? Da li se promijenio vaš odnos prema drugom djetetu u obitelji ukoliko ono postoji ? Ako da, na koji način ? Jeste li primijetili promjenu odnosa između djece – braće i sestara? Ako da, na koji način ?
9. Od kada je vaše dijete primatelj usluga Centra primjećujete li promjene na vašim vlastitim roditeljskim kompetencijama odnosno prihvatanju roditeljstva djeteta s teškoćama u razvoju ? U kojim područjima su te promjene najizraženije. Opišite. ( Potpitanja : Da li su promjene pozitivnog ili negativnog obilježja ? Primjećujete li veću / manju otpornost sebe kao roditelja ? Primjećujete li veće razumijevanje ponašanja svog djeteta, pozitivnije stavove spram roditeljstva djeteta s teškoćama u razvoju, veću povezanost s djetetom ? Primjećujete li da ste osnaženiji kao roditelj

atipičnog djeteta ? Opišite kako i na koji način. Poznajete li bolje svoja prava i prava vašeg djeteta, Mislite li da ste više informirani i imate li veća znanja o različitim terapijskim programima i dobrobiti učinaka terapija za vaše dijete ? )

10. Od kada je vaše dijete primatelj usluga Centra primjećujete li osobne promjene na sebi ? Opišite. ( Potpitanja : Primjećujete li promjene u vlastitoj osobnoj otpornost na teškoće ? Opišite. Primjećujete li promjene u vlastitom načinu suočavanja sa svakodnevnim teškoćama ? Primjećujete li promjene na vlastitom raspoloženju, razini životne energije, razini emocionalne iscrpljenosti ? Primjećujete li promjene na svom radnom mjestu, poslovima koje obavljate ? Ako da, opišite.
11. Opišite zašto je važna podrška koju primete kroz usluge Centra. Imate li druge izvore podrške ?
12. Želite li nešto dodati za kraj ?

*Prilog 4. Suglasnost za provođenje istraživanja, dopis nadležnom Ministarstvu i gradonačelnicima gradova Dugo Selo i Vrbovec, ravnateljici Centra za rehabilitaciju Stančić, HZZSR Područni ured Dugo Selo i Vrbovec, Dom zdravlja Zagrebačke županije Ispostava Dugo Selo, Dječji vrtić Vrbovec, predstavnici korisnika izvaninstitucionalnih usluga*

Predmet: Suglasnost za provođenje istraživanja *Transformacija Centra za rehabilitaciju Stančić – utjecaj razvoja i širenja inovativnih socijalnih usluga na život zajednice*

- moli se

Poštovani,

polaznica sam poslijediplomskog specijalističkog studija Psihosocijalni pristup u socijalnom radu na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. U fazi sam izrade završnog rada pod naslovom „*Transformacija Centra za rehabilitaciju Stančić – utjecaj razvoja i širenja inovativnih socijalnih usluga na život zajednice*“ u okviru kojega namjeravam provesti istraživanje sa svim relevantnim dionicima ( predstavnicima grada Dugo Selo i Vrbovec, predstavnicima područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad Dugo Selo i Vrbovec, predstavnicima sustava zdravstva i obrazovanja i predstavnicima korisnika usluga ) koji su bili uključeni u proces transformacije navedene ustanove. Cilj istraživanja je istražiti promjene uzrokovane širenjem usluga u zajednici detektirajući ključne pokazatelje važnosti

širenja inovativnih socijalnih usluga na život dionika lokalne zajednice kao i krajnjeg korisnika odnosno njegovu obitelj. Istraživanje ću provoditi poštujući sva etička načela i pravila struke. Ovim dopisom molim Vašu suglasnost za provedbu istraživanja. Ukoliko pristanete, uputiti ću Vam pismeni poziv za istraživanje i pismeni informirani pristanak, kao i da osigurate prostor za provedbu istraživanja.

S poštovanjem,

Ivana Mandić Milas, dipl. socijalna radnica

*Prilog 5. Poziv na sudjelovanje u istraživanju*

POZIV NA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU *TRANSFORMACIJA CENTRA ZA REHABILITACIJU STANČIĆ – UTJECAJ RAZVOJA I ŠIRENJA INOVATIVNIH SOCIJALNIH USLUGA NA ŽIVOT ZAJEDNICE*

Poštovani,

polaznica sam poslijediplomskog specijalističkog studija Psihosocijalni pristup u socijalnom radu na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. U fazi sam izrade završnog rada pod naslovom „*Transformacija Centra za rehabilitaciju Stančić – utjecaj razvoja i širenja inovativnih socijalnih usluga na život zajednice*“ u okviru kojega namjeravam provesti istraživanje sa svim relevantnim dionicima koji su bili uključeni u proces transformacije navedene ustanove. Cilj istraživanja je istražiti promjene uzrokovane širenjem usluga u zajednici detektirajući ključne pokazatelje važnosti širenja inovativnih socijalnih usluga na život dionika lokalne zajednice kao i krajnjeg korisnika odnosno njegovu obitelj. Istraživanje ću provoditi poštujući sva etička načela i pravila struke. Pozivam Vas da sudjelujete u istraživanju jer mi je Vaše mišljenje o promjeni kulture pružanja usluga Centra za rehabilitaciju Stančić, motivima i razini vaše uključenosti u proces transformacije ustanove te o važnosti razvoja inovativnih modela skrbi od iznimnog značaja. Sudjelovanje je dobrovoljno, povjerljivo i prikupljeni podaci se ni na koji način neće moći povezivati s Vama osobno niti će kome biti dostupni. Ljubazno molim da mi odgovorite jeste li zainteresirani za sudjelovanje u istraživanju na e-mail [ivamanmil@hotmail.com](mailto:ivamanmil@hotmail.com).

Srdačan pozdrav,

Ivana Mandić Milas, dipl. socijalna radnica



*Prilog 6. Pozivno pismo*

**POZIVNO PISMO ZA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU *TRANSFORMACIJA CENTRA ZA REHABILITACIJU STANČIĆ – UTJECAJ RAZVOJA I ŠIRENJA INOVATIVNIH SOCIJALNIH USLUGA NA ŽIVOT ZAJEDNICE***

Poštovani,

Zahvaljujem na Vašem interesu za sudjelovanjem u istraživanju „*Transformacija Centra za rehabilitaciju Stančić – utjecaj razvoja i širenja inovativnih socijalnih usluga na život zajednice*“ koje provodim u svrhu pisanja specijalističkog rada. Važno mi je Vaše mišljenje o transformaciji Centra za rehabilitaciju Stančić kao i utjecaju koje je razvoj inovativnih modela skrbi imao na život vaše lokalne zajednice. Sudjelovanje je dobrovoljno te ga u svakom trenutku možete prekinuti sudjelovanje ili ne odgovarati na pitanja. Nema točnih i netočnih odgovora. Mjesto i vrijeme održavanja intervjua ćemo dogovoriti naknadno. Intervju će trajati okvirno do 40 minuta te će se audio snimati tijekom čega ću voditi i bilješke. Svi podaci su povjerljivi i koristiti će se u svrhu izrade mog završnog specijalističkog rada. Nikome iz Vaše okoline neću preporučavati ono o čemu smo razgovarali. Nakon intervjua razgovor ću prepisati i izostaviti sva imena, adrese, mjesta i druge podatke koji bi se mogli povezati s Vama. U tekstu neću koristiti niti jedan osobni podatak, već će se vaši podaci voditi kroz šifru koju ću Vam dodijeliti. Bilješke s intervjua, prijepis razgovora i audio snimka će se čuvati na sigurnom mjestu. Ukoliko imate dodatnih pitanja, molim da me kontaktirate na e mail [ivamanmil@hotmail.com](mailto:ivamanmil@hotmail.com).

Srdačan pozdrav,

Ivana Mandić Milas, dipl.socijalna radnica

*Prilog 7. Izjava o pristanku za sudjelovanje u istraživanju – informirani pristanak*

**IZJAVA O PRISTANKU ZA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU *TRANSFORMACIJA CENTRA ZA REHABILITACIJU STANČIĆ – UTJECAJ RAZVOJA I ŠIRENJA INOVATIVNIH SOCIJALNIH USLUGA NA ŽIVOT ZAJEDNICE***

Pročitao/la sam tekst Pozivnog pisma i u potpunosti razumijem svrhu i cilj istraživanja. Upoznata sam s načinom provedbe istraživanja i pristajem na razgovor i snimanje istog. Upoznata sam i s činjenicom da u svakom trenutku mogu zatražiti da se navedeno zaustavi iz bilo kojeg razloga i bez posljedica. Obaviješten/a sam da su svi moji osobni podaci u potpunosti povjerljivi i pristajem da se moji odgovori koriste u svrhu izrade specijalističkog završnog rada. Suglasan/na sam da sudjelujem u istraživanju *Transformacija Centra za rehabilitaciju Stančić – utjecaj razvoja i širenja inovativnih socijalnih usluga na život zajednice.*

Ime i prezime: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Potpis: \_\_\_\_\_