

UDRUGA SOCIJALNIH RADNIKA HNŽ-K

## ANALIZA STANJA SOCIJALNE SKRBI

U HERCEGOVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJ I S  
POSEBNIM OSVRTOM NA UTJECAJ PANDEMIJE  
IZAZVANE KORONAVIRUSOM NA SUSTAV  
SOCIJALNE SKRBI

MOSTAR, RUJAN 2020. GODINE



### **Izjava o odgovornosti**

Analiza stanja socijalne skrbi u Hercegovačko-neretvanskoj županiji s posebnim osvrtom na utjecaj pandemije izazvane koronavirusom na sustav socijalne skrbi izrađena je uz potporu UNICEF-a u BiH. Stavovi, mišljenja, zaključci i preporuke iznesene u ovoj Analizi u potpunosti su odgovornost autora Analize.

Izrada Analize rezultat je kontinuirane stručne suradnje ustanova socijalne skrbi, Ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi Hercegovačko-neretvanske županije i Udruge socijalnih radnika Hercegovačko-neretvanske županije kao strukovne udruge. Autori Analize su dr.sc. Janja Milinković, dr.sc. Anita Begić, mr. Alma Kozo, mr. Aldijana Trbonja Tule, dipl.scr.Mirza Drežnjak.

Izradu i štampanje ove analize omogućio je UNICEF BiH uz finansijsku podršku Vlade Švicarske. Stavovi i mišljenja izneseni u ovom dokumentu ne predstavljaju nužno stavove i mišljenja UNICEF-a.

## **Impresum**

**Nakladnik:** Udruga socijalnih radnika HNŽ  
Fra Franje Miličevića 43 Mostar  
Bosna i Hercegovina

**Autori:** dr.sc. Janja Milinković,  
dr.sc. Anita Begić,  
Alma Kozo, mr. scr.,  
Aldijana Trbonja Tule, mr.scr.,  
Mirza Drežnjak, dipl.scr.

**Tisak:** CPU Printing company d.o.o. Sarajevo

**Godina izdanja:** 2020.

**Mjesto tiska:** Sarajevo

---

CIP - Katalogizacija u publikaciji  
Nacionalna i univerzitetska biblioteka  
Bosne i Hercegovine, Sarajevo

364:578.834 (497.6-24 Hercegovačko-neretvanski)

**ANALIZA stanja socijalne skrbi u Hercegovačko-neretvanskoj županiji s posebnim osvrtom na utjecaj pandemije izazvane koronavirusom na sustav socijalne skrbi** / autori Janja Milinković ... [et al.]. - Mostar: Udruga socijalnih radnika HNŽ, 2020. - 146 str.: graf. prikazi; 25 cm

Bibliografija: str. 146.

ISBN 978-9926-8303-2-8  
1. Milinković, Janja  
COBISS.BH-ID 41446150

---



**Autori:**

dr.sc. Janja Milinković,

dr.sc. Anita Begić,

Alma Kozo, mr. scr.,

Aldijana Trbonja Tule, mr.scr.,

Mirza Drežnjak, dipl.scr.

---

## **ANALIZA STANJA SOCIJALNE SKRBI**

U HERCEGOVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJI S  
POSEBNIM OSVRTOM NA UTJECAJ PANDEMIJE  
IZAZVANE KORONAVIRUSOM NA SUSTAV  
SOCIJALNE SKRBI

---

## PREGLED GRAFIKONA:

<b>Grafikon 1.</b> Ukupan broj korisnika prava iz socijalne skrbi za razdoblje 2014.-2019. ....	49
<b>Grafikon 2.</b> Ukupno utrošena sredstva za prava iz socijalne skrbi za razdoblje 2014-2019. ....	50
<b>Grafikon 3.</b> Pregled broja ostvarenih prava iz oblasti socijalne skrbi koja su financirana iz proračuna HNŽ.....	53
<b>Grafikon 4.</b> Pregled izdvajanja za prava iz oblasti socijalne skrbi koja su financirana iz proračuna HNŽ.....	54
<b>Grafikon 5.</b> Pregled broja ostvarenih prava iz oblasti zaštite obitelji s djecom koja su financirana iz proračuna HNŽ.....	54
<b>Grafikon 6.</b> Pregled proračunskih izdvajanja za prava iz oblasti zaštite obitelji s djecom koja su financirana iz proračuna HNŽ.....	55
<b>Grafikon 7.</b> Pregled broja ostvarenih prava iz oblasti zaštite civilnih žrtava rata koja su financirana iz proračuna HNŽ.....	55
<b>Grafikon 8.</b> Pregled proračunskih izdvajanja za prava iz oblasti zaštite civilnih žrtava rata koja su financirana iz proračuna HNŽ.....	56
<b>Grafikon 9.</b> Struktura zaposlenih po stupnju stručnog obrazovanja - udio u postocima.....	62
<b>Grafikon 10.</b> Struktura zaposlenih po spolu - udio u postocima.....	63
<b>Grafikon 11.</b> Sistematizacija .....	63
<b>Grafikon 12.</b> Usklađenost sistematizacije s Pravilnikom o minimalnim standardima za pružanje socijalnih usluga u ustanovama socijalne skrbi u HNŽ-K.....	63
<b>Grafikon 13.</b> Pregled stručnih profila radnika koji nedostaju u ustanovama.....	64
<b>Grafikon 14.</b> Pregled odgovora o poduzetim mjerama u cilju psihosocijalne zaštite radnika .....	65
<b>Grafikon 15.</b> Poduzete mjere u cilju psihosocijalne zaštite radnika .....	65
<b>Grafikon 16.</b> Prikaz odgovora na upit da li je promijenjen način rada u ustanovi u odnosu na razdoblje prije proglašenja pandemije prije proglašenja pandemije .....	65
<b>Grafikon 17.</b> Prikaz odgovora o vrstama promjena rada u ustanovi u odnosu na razdoblje .....	66
<b>Grafikon 19.</b> Način informiranja korisnika o načinu pružanja usluga tijekom pandemije .....	67
<b>Grafikon 18.</b> Stupanj zadovoljstva organizacijom rada ustanove u vrijeme trajanja pandemije .....	66
<b>Grafikon 20.</b> Pristup građanima i korisnicima u ustanovi prilikom ostvarivanja prava iz područja socijalne skrbi za vrijeme trajanja pandemije.....	67
<b>Grafikon 25.</b> Pružena potpora za rad od osnivača u razdoblju pandemije.....	71

<b>Grafikon 26.</b> Vrsta pružene potpore za rad od osnivača u razdoblju pandemije .....	<b>71</b>
<b>Grafikon 27.</b> Ostvarena suradnja s civilnim sektorom u cilju adekvatnije potpore korisnicima u razdoblju pandemije .....	<b>72</b>
<b>Grafikon 28.</b> Posjedovanje zaštitne opreme i sredstava .....	<b>72</b>
<b>Grafikon 29.</b> Ispunjenost potrebnih sigurnosnih aspekata za adekvatan rad ustanove u razdoblju pandemije koronavirusa .....	<b>72</b>
<b>Grafikon 30.</b> Zadovoljstvo sigurnosnim mjerama koje poduzimaju gradska/općinska tijela vlasti prema ustanovi .....	<b>73</b>
<b>Grafikon 31.</b> Zadovoljstvo sigurnosnim mjerama koje poduzimaju nadležna županijska tijela vlasti prema ustanovi .....	<b>73</b>
<b>Grafikon 32.</b> Postojanje plana postupanja u izvanrednim/kriznim situacijama u ustanovi .....	<b>74</b>
<b>Grafikon 33.</b> Izuzev u bazi SOTAC vodite li druge evidencije o korisnicima, pravima i uslugama? .....	<b>75</b>
<b>Grafikon 34.</b> Potreba za stručnom potporom u razvijanju internih ili posebnih evidencija ili baza podataka u ustanovi .....	<b>75</b>
<b>Grafikon 35.</b> Prikaz ispitanika prema radnom mjestu .....	<b>76</b>
<b>Grafikon 36.</b> Zabrinutost ispitanika zbog pandemije koronavirusa .....	<b>77</b>
<b>Grafikon 37.</b> Utjecaj pandemije koronavirusa na koncentraciju na poslu .....	<b>77</b>
<b>Grafikon 38.</b> Pružanje pomoći/potpore od strane općinskih/gradskih tijela .....	<b>78</b>
<b>Grafikon 39.</b> Pružanje pomoći/potpore od strane županijskih tijela .....	<b>78</b>
<b>Grafikon 40.</b> Pružanje pomoći/potpore u zaštitnoj opremi od strane općinskih/gradskih tijela .....	<b>79</b>
<b>Grafikon 41.</b> Način izvršavanja radne obveze u vrijeme pandemije u odnosu na razdoblje prije pandemije .....	<b>81</b>
<b>Grafikon 42.</b> Najčešće vrste zahtjeva upućivane ustanovi .....	<b>82</b>
<b>Grafikon 43.</b> Uspostavljanje kontakta od strane nadležnih u sustavu socijalne skrbi .....	<b>82</b>
<b>Grafikon 44.</b> Mišljenje ispitanika o trenutačnom sustavu socijalne skrbi .....	<b>83</b>
<b>Grafikon 45.</b> Potrebne intervencije u mjerama sustava socijalne skrbi .....	<b>85</b>
<b>Grafikon 46.</b> Prikaz ispitanika po starosnoj dobi .....	<b>86</b>
<b>Grafikon 47.</b> Prikaz ispitanika po obrazovnoj razini .....	<b>87</b>
<b>Grafikon 48.</b> Prava koja korisnik ostvaruje .....	<b>88</b>
<b>Grafikon 49.</b> Prava koja ostvaruje član kućanstva korisnika .....	<b>89</b>
<b>Grafikon 50.</b> Kategorija korisnika prava iz socijalne i dječje skrbi kojoj korisnik pripada .....	<b>89</b>
<b>Grafikon 51.</b> Broj malodobne djece u kućanstvu korisnika .....	<b>90</b>
<b>Grafikon 52.</b> Zabrinutost zbog povećanog rizika od poremećaja odnosa u obitelji .....	<b>92</b>
<b>Grafikon 53.</b> Zabrinutost zbog pojave asocijalnih oblika ponašanja u kućanstvu .....	<b>92</b>
<b>Grafikon 54.</b> Zabrinutost zbog pojave asocijalnih oblika ponašanja u kućanstvu .....	<b>93</b>

<b>Grafikon 55.</b> Pregled odgovora o trenutačnoj zaraženosti koronavirusom članova u obitelji korisnika .....	94
<b>Grafikon 56.</b> Trenutačni status člana obitelji korisnika kao zaražene osobe .....	94
<b>Grafikon 57.</b> Utjecaj pandemije koronavirusa na mentalno zdravlje korisnika.....	95
<b>Grafikon 58.</b> Povjerenja u sustav socijalne zaštite u vrijeme trajanja pandemije koronavirusa .....	96
<b>Grafikon 59.</b> Povjerenje korisnika u zdravstveni sustav.....	96
<b>Grafikon 60.</b> Zadovoljstvo korisnika organizacijom rada centra za socijalni rad u vrijeme trajanja pandemije.....	97
<b>Grafikon 61.</b> Prikaz odgovora na pitanje je li stanje pandemije kod korisnika uzrokovalo dodatne potrebe koje se ne mogu zadovoljiti trenutačnim utvrđenim pravima iz oblasti socijalne skrbi .....	98
<b>Grafikon 62.</b> Zadovoljstvo korisnika pruženom uslugom .....	98
<b>Grafikon 63.</b> Anketirane osobe koje su dale podatke za dijete.....	99
<b>Grafikon 64.</b> Struktura ispitanika po starosnoj dobi .....	100
<b>Grafikon 65.</b> Struktura ispitanika po obrazovnom stadiju .....	100
<b>Grafikon 67.</b> Podrijetlo djeteta .....	102
<b>Grafikon 68.</b> Razlozi koji su doveli do odvajanja djeteta od biološke obitelji .....	102
<b>Grafikon 69.</b> Smještaj braće/sestara ispitanika .....	103
<b>Grafikon 70.</b> Duljina boravka djeteta u ustanovi .....	103
<b>Grafikon 71.</b> Vrijeme smještanja djeteta u udomiteljsku obitelj.....	104
<b>Grafikon 72.</b> Dob djeteta kada je prvi put ušlo u sustav socijalne skrbi .....	104
<b>Grafikon 73.</b> Socijalna prava koja dijete ostvaruje osim smještaja.....	105
<b>Grafikon 74.</b> Kategorija prava iz socijalne skrbi kojoj dijete pripada .....	105
<b>Grafikon 75.</b> Kategorija prava iz socijalne skrbi kojoj dijete pripada .....	106
<b>Grafikon 76.</b> Komunikacijski alati dostupni djetetu u udomiteljskoj obitelji/ustanovi .....	107
<b>Grafikon 77.</b> Frekvencija ostvarivanja kontakata djeteta (koje je smješteno u ustanovu socijalne skrbi) s roditeljima u vrijeme pandemije .....	107
<b>Grafikon 78.</b> Frekvencija ostvarivanja kontakata djeteta (koje je smješteno u udomiteljsku obitelj) s roditeljima u vrijeme pandemije .....	108
<b>Grafikon 79.</b> Zabrinutost djeteta u vrijeme pandemije .....	109
<b>Grafikon 80.</b> Zadovoljstvo djeteta zajedničkim aktivnostima koje su osmislili udomitelji ili zaposlenici u ustanovama socijalne skrbi.....	109
<b>Grafikon 81.</b> Zadovoljstvo djeteta slobodnim aktivnostima koje su mu bile na raspolaganju.....	110
<b>Grafikon 82.</b> Problemi s kojima su se djeca susretala vezano za online nastavu ...	110
<b>Grafikon 83.</b> Utjecaj zabrane izlazaka i posjeta na dijete.....	111
<b>Grafikon 84.</b> Razlozi zabrinutosti djeteta zbog povećanog rizika od poremećaja odnosa u ustanovi socijalne skrbi, odnosno udomiteljskoj obitelji....	111
<b>Grafikon 85.</b> Udio djece oboljele od koronavirusa.....	112



<b>Grafikon 86.</b> Udio članova udomiteljske obitelji, odnosno ustanove socijalne skrbi zaraženih koronavirusom .....	112
<b>Grafikon 87.</b> Mišljenje djeteta o mogućim poremećajima kontakata i obiteljskih veza tijekom pandemije.....	113
<b>Grafikon 88.</b> Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje djeteta.....	114
<b>Grafikon 89.</b> Prikaz odgovora na pitanje o postojanju zdravstvenih potreba djeteta koje zbog izvanredne situacije nisu mogle biti zadovoljene na odgovarajući način .....	114
<b>Grafikon 90.</b> Dodatne potrebe djeteta za vrijeme pandemije, a koje se ne mogu zadovoljiti trenutačnim utvrđenim pravima iz oblasti socijalne skrbi	115
<b>Grafikon 91.</b> Zadovoljstvo djeteta kvalitetom brige/skrbi koja mu se pruža u ustanovi socijalne skrbi, odnosno udomiteljskoj obitelji .....	116
<b>Grafikon 92.</b> Prikaz uzorka po spolu i dobnim skupinama.....	118
<b>Grafikon 93.</b> Prikaz uzorka po spolu i dobnim skupinama .....	118
<b>Grafikon 94.</b> Socijalna prava (osim smještaja u ustanovu socijalne skrbi ili udomiteljstvo) koja korisnik ostvaruje.....	119
<b>Grafikon 95.</b> Kategorija korisnika prava iz socijalne skrbi .....	119
<b>Grafikon 96.</b> Uvjeti stanovanja u kućanstvu korisnika iz kojeg je smješten u ustanovu socijalne skrbi .....	120
<b>Grafikon 97.</b> Uvjeti za komunikaciju u ustanovi socijalne skrbi.....	120
<b>Grafikon 98.</b> Prikaz odgovora ispitanika na pitanje o zabrinutosti za budućnost unutar ustanove socijalne skrbi .....	121
<b>Grafikon 99.</b> Prikaz frekvencije odgovora na pitanje o mogućnosti poremećaja kontakata i obiteljskih veza .....	122
<b>Grafikon 100.</b> Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje korisnikaporemećaja kontakata i obiteljskih veza.....	123
<b>Grafikon 101.</b> Prikaz odgovora na pitanje ima li korisnik povjerenja u sustav socijalne skrbi u vrijeme pandemije? .....	123
<b>Grafikon 102.</b> Zadovoljstvo korisnika sigurnosnim mjerama koje poduzimaju gradska/općinska tijela.....	124
<b>Grafikon 103.</b> Prikaz frekvencije iznesenih potreba .....	125
<b>Grafikon 104.</b> Prikaz uzorka u odnosu na spol i dobne skupine .....	126
<b>Grafikon 105.</b> Broj nezaposlenih osoba .....	126
<b>Grafikon 106.</b> Prikaz odnosa prestanaka radnog odnosa i zapošljavanja u razdoblju ožujak-lipanj 2020.godine .....	127
<b>Grafikon 107.</b> Prikaz uzorka u odnosu na mjesto stanovanja i stupanj stručnog obrazovanja .....	128
<b>Grafikon 108.</b> Prikaz uzorka po broju članova kućanstva.....	128
<b>Grafikon 109.</b> Prikaz broja maloljetne djece u odnosu broj članova kućanstva.....	129
<b>Grafikon 110.</b> Sredstva komunikacije u kućanstvu - udio u postocima .....	130
<b>Grafikon 111.</b> Radni staž u posljednjem zaposlenju .....	131

<b>Grafikon 112.</b> Način prestanka radnog odnosa .....	<b>131</b>
<b>Grafikon 113.</b> Prikaz odgovora na pitanje je li poslodavac ponudio alternativu prekidu radnog odnosa .....	<b>132</b>
<b>Grafikon 114.</b> Prikaz odgovora ispitanika na pitanje o spremnosti prihvaćanja bilo kojeg posla, ako im se ponudi.....	<b>133</b>
<b>Grafikon 115.</b> Distribucija odgovora o visini prihoda po članu kućanstva .....	<b>134</b>
<b>Grafikon 116.</b> Vrsta potrebne pomoći.....	<b>134</b>
<b>Grafikon 117.</b> Prikaz odgovorana pitanje o zabrinutosti zbog povećanog rizika od poremećaja odnosa u obitelji.....	<b>135</b>
<b>Grafikon 118.</b> Prikaz odgovora ispitanika na pitanje o mogućim asocijalnim oblicima ponašanja .....	<b>136</b>

## **PREGLED TABLICA:**

<b>Tablica 1.</b> Razvojni problemi i perspektive u vezi sa stanovništvom .....	<b>29</b>
<b>Tablica 2.</b> Broj korisnika i broj ostvarenih prava iz socijalne skrbi te iznosi financijskih sredstava isplaćeni iz proračuna na svim razinama u 2019. godini .....	<b>42</b>
<b>Tablica 3.</b> Pregled proračuna po gradovima/općinama HNŽ.....	<b>43</b>
<b>Tablica 4.</b> Detaljan pregled broja korisnika, ostvarenih prava iz socijalne skrbi i visina financijskih izdvajanja iz županijskog i federalnog proračuna po gradovima/općinama za prava osoba s invaliditetom u 2019. godini .....	<b>44</b>
<b>Tablica 5.</b> Pregled kategorija korisnika socijalne skrbi s područja HNŽ po spolnoj strukturi.....	<b>45</b>
<b>Tablica 6.</b> Pregled izdvajanja za plaće, materijalne troškove i proširena prava po gradovima/općinama HNŽ za 2019.godinu i planirana financijska sredstva u 2020.godini.....	<b>47</b>
<b>Tablica 7.</b> Pregled broja ostvarenih socijalnih prava i iznosa izdvojenih financijskih sredstava za korisnike na području HNŽ financiranih iz proračuna HNŽ.....	<b>52</b>
<b>Tablica 8.</b> Pregled broja korisnika koji su ostvarili pravo na smještaj u ustanovu socijalne skrbi i visina financijskih sredstava iz Proračuna HNŽ u 2018.– 2019. godini .....	<b>57</b>

## SPISAK SKRAĆENICA

<b>BDP</b>	Bruto društveni proizvod
<b>BiH</b>	Bosna i Hercegovina
<b>FBiH</b>	Federacija Bosne i Hercegovine
<b>HNŽ-K</b>	Hercegovačko-neretvanska županija-kanton
<b>HRBA</b>	Human Rights Based Approach (Metodologija utemeljena na ljudskim pravima)
<b>JLS</b>	Jedinice lokalne samouprave
<b>MSP</b>	Mala i srednja poduzeća
<b>NVO</b>	Nevladine organizacije
<b>UNICEF</b>	Fond za djecu Ujedinjenih naroda

<b>1. SVRHA I CILJ ANALIZE</b>	18
1.1 Planiranje odgovarajućih mjera, odluka i aktivnosti na provedbi socijalne politike i socijalne skrbi	20
1.2 Planiranje socijalnih usluga na lokalnoj razini	20
<b>2. METODOLOGIJA</b>	22
2.1 Metoda	22
2.2 Postupak prikupljanja podataka	22
2.3 Instrumenti istraživanja	23
2.4 Osnovna metodološka načela	24
2.5 Mjesto, vrijeme i uzorak istraživanja	25
2.6 Analiza okvira, vrsta kvalitativne metode analize podataka	26
<b>3. SUSTAV SOCIJALNE SKRBI U HERCEGOVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJI</b>	28
3.1 Demografska obilježja Hercegovačko-neretvanske županije	28
3.2 Dobna struktura stanovništva	28
3.3 Ekonomska struktura stanovništva	29
3.4 Pravni okvir na razini Bosne i Hercegovine	30
3.5 Pravni okvir na razini Federacije Bosne i Hercegovine	31
3.6 Pravni okvir na razini Hercegovačko-neretvanske županije	36
<b>4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA</b>	38
4.1 Pregled ustanova socijalne skrbi, broj korisnika socijalnih prava i način financiranja	39
4.2 Način financiranja ustanova i prava iz socijalne skrbi	41
4.3 Pregled ukupnog broja korisnika i ostvarenih prava u HNŽ, te način financiranja u 2019. godini	42
4.4 Pregled broja korisnika u HNŽ i ostvarenih socijalnih prava te visine financijskih izdvajanja iz federalnog proračuna za osobe s civilnim invaliditetom i civilne žrtve rata	43
4.5 Pregled broja korisnika u HNŽ i ostvarenih prava iz socijalne skrbi te visine financijskih izdvajanja iz federalnog i županijskog proračuna, gradskih i općinskih proračuna u 2018. i 2019. godini	45

4.5.1 Pregled ukupnog broja korisnika i ostvarenih prava u Hercegovačko-neretvanskoj županiji .....	49
4.5.2 Pregled broja korisnika koji su ostvarili pravo na smještaj u ustanovu socijalne skrbi i visina financijskih sredstava iz Proračuna HNŽ u 2018.–2019. godini.....	57
4.5.3 Pregled financiranja potpore iz proračuna HNŽ prema udrugama/ nevladinim organizacijama koje pružaju usluge iz oblasti socijalne skrbi, a s pozicija Ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ u razdoblju 2017., 2018., 2019., i 2020. godina.....	59
4.6 Rukovoditelji u ustanovama socijalne skrbi .....	62
4.6.1 Opće karakteristike uzorka .....	62
4.6.2 Organizacija rada .....	62
4.6.3 Suradnja i potpora .....	71
4.6.4 Sigurnost u radu i krizno djelovanje.....	72
4.6.5 Vođenje evidencije .....	74
4.6.6 Vođenje evidencije .....	74
4.7 Analiza stanja, potreba i prijedloga zaposlenih u ustanovama socijalne skrbi u HNŽ.....	75
4.7.1 Opće karakteristike uzorka.....	75
4.7.2 Radnici u ustanovama socijalne skrbi u vrijeme pandemije.....	76
4.7.3 Potpora i suradnja s nadležnim institucijama .....	78
4.7.4 Organizacija rada i krizno djelovanje ustanova socijalne skrbi u vrijeme pandemije.....	79
4.7.5 Plan djelovanja u izvanrednim situacijama i sudjelovanje radnika u njegovu kreiranju .....	80
4.8 Korisnici prava iz oblasti socijalne skrbi.....	86
4.8.1 Opće karakteristike uzorka.....	86
4.8.2 Socijalne okolnosti i socijalna uključenost.....	88
4.8.3 Status ispitanika vezano za koronavirus .....	93
4.8.4 Zadovoljstvo korisnika sustavom socijalne skrbi.....	96
4.9 Korisnici prava djece bez (adekvatne) roditeljske skrbi sa smještajem u ustanovama socijalne skrbi ili udomiteljskim obiteljima.....	99
4.9.1 Opće karakteristike uzorka.....	99
4.9.2 Socijalne okolnosti i socijalna uključenost.....	102
4.9.3 Status djece bez (adekvatne) roditeljske skrbi s područja HNŽ u ustanovama i udomiteljskim obiteljima za vrijeme pandemije koronavirusa .....	107

4.9.4	Zadovoljstvo skrbi.....	115
4.10	Korisnici prava starije i nemoćne osobe i osobe s invaliditetom smještene u ustanove socijalne skrbi.....	117
4.10.1	Opće karakteristike uzorka .....	117
4.10.2	Utjecaj pandemije na punoljetne korisnike u ustanovama .....	121
4.10.3	Povjerenje u institucije .....	123
4.10.4	Potrebe i zadovoljstvo korisnika uslugama .....	124
4.11	Osobe koje su ostale bez posla nakon proglašenja pandemije koronavirusa.....	125
4.11.1	Opće karakteristike uzorka .....	125
4.11.2	Struktura domaćinstva, uvjeti stanovanja i socijalna uključenost ....	128
4.11.3	Radni status ispitanika.....	130
4.11.4	Socioekonomski status osoba koje su ostale bez posla nakon proglašenja pandemije koronavirusa .....	134
4.11.5	Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje i socijalne aspekte osoba koje su ostale bez posla u razdoblju pandemije .....	135
5.	ZAKLJUČCI .....	137
	PREPORUKE.....	140
6.	REFERENCE .....	146

Bosna i Hercegovina je u ožujku 2020. godine proglasila stanje nepogode uzrokovano pojavom koronavirusa (Covid-19), a u isto vrijeme je proglašena pandemija i na globalnoj razini. Poduzete su određene mjere u svrhu sprječavanja širenja koronavirusa (Covid-19). Poduzete su mjere proizvele kako kratkoročni, tako i dugoročni, dalekosežniji utjecaj na ekonomiju u cijelosti, osobito njezine osnove: trgovinu, lance distribucije, proizvodnju, radna mjesta, ali i na društvo u cjelini, posebice obitelji s djecom i starije osobe.

Vlade oba bh. entiteta i Brčko distrikta, uključujući županijske vlade u Federaciji BiH (FBiH), kao i lokalne razine vlasti, donijele su niz hitnih mjera kako bi smanjile rizik širenja koronavirusa (Covid-19) u kolektivima. Mjere koje su poduzete podrazumijevale su zatvaranje škola, reorganizaciju rada zdravstvenih i socijalnih ustanova, poslovnih objekata, zatvaranje granica, uvođenje karantene/izolacije, ograničavanje putovanja, mjere zaštite na radnim mjestima, itd. Na temelju dosadašnjih analiza može se zaključiti da su pojedine grane ekonomije posebno negativno pogođene uvedenim mjerama kao što su turizam, uslužne djelatnosti, trgovine, proizvodnja, mala i srednja poduzeća (MSP), te da je većina zaposlenih u tim oblastima ostala bez posla.

Na taj način posljedice pandemije izravno i neizravno utječu na kvalitetu života građana, što je dovelo i do poremećenih odnosa unutar obitelji. Mjere fizičkog distanciranja, uz mjere zatvaranja škola i vrtića, reorganizaciju rada u zdravstvenim i socijalnim ustanovama jedne su od prvih uvedenih mjera koje su vlade poduzele u borbi protiv širenja koronavirusa (Covid-19). Obitelji s djecom, posebice obitelji u riziku i disfunkcionalne obitelji, siromašne i socijalno isključene obitelji, te one koje žive u ruralnim udaljenim sredinama susreću se s novim problemima i postaju još ranjivije s pojavom rizika od siromaštva i socijalnog isključivanja zbog gubitka posla i/ili drugih stalnih izvora primanja. Kratkoročne, kao i dugoročne posljedice pandemije mogu imati negativan utjecaj na funkcioniranje obitelji, obiteljske skrbi, egzistenciju obitelji, i dovesti do pojave nasilja u obitelji, a osobito nasilja nad djecom, zanemarivanja i odgojnog zapuštanja djece.

Moguće je da će Bosna i Hercegovina, kao zemlja u tranziciji, s nedovršenim reformskim procesima, pretrpjeti značajnu štetu u zdravstvu, ekonomiji i dovesti do novih problema u sustavu socijalne skrbi. S obzirom na očekivane negativne ekonomske posljedice, moguć je i porast socijalne nestabilnosti i dodatni pritisak na sustav socijalne skrbi koji nije reformiran niti je dovoljno osnažen te je opterećen vlastitim slabostima: decentralizacija, neujednačenost i

nepostojanje standarda, nedovoljni izvori financiranja itd., te kao takav on neće biti spreman bez potpore drugih iznijeti se s novim pojavama i problemima koji se pojavljuju tijekom pandemije.

Ako se izuzmu davanja za braniteljsku populaciju (Svjetska banka i ova prava svrstava u prava iz socijalne skrbi), prema nekim procjenama, ukupna bi izdvajanja za socijalnu skrb bila oko 1,2% BDP-a<sup>1</sup>, što je manje ili u prosjeku sa zemljama u regionu, a daleko manje od prosjeka u zemljama EU. Postojeća sredstva u novim okolnostima neće biti dovoljna, a već u postojećim okolnostima ona nisu dobro usmjerena. Na temelju dosadašnjih saznanja, veliki postotak tih izdvajanja usmjeren je za tzv. „statusna prava“, za čije ostvarivanje nije bitno imovinsko stanje korisnika.

Samo oko ¼ socijalnih davanja dolazi do najsiromašnijih kategorija stanovništva, a ta davanja su sama po sebi iznimno niska da bi mogla utjecati na poboljšanje životnog standarda korisnika.

Sustav socijalne skrbi ima za cilj pomoći korisnicima u prevazilaženju nastalih problema, osobito onim korisnicima koji su najranjiviji u ovom kriznom razdoblju, kako bi lakše prebrodili rizike i brzo se oporavili, te kako bi se spriječilo siromaštvo i negativan utjecaj koji krizno razdoblje može imati na funkcioniranje obitelji, posebice na djecu, starije osobe, osobe s invaliditetom i druge ranjive kategorije stanovništva.

Zbog svega toga, iznimno je važno da se u momentu nastanka krize uradi detaljna analiza sustava socijalne i dječje skrbi, ispitaju kapaciteti, problemi, kao i da se utvrdi točan broj korisnika, broj potencijalnih novih korisnika i da se na taj način dobije uvid u njihove brojnije i sve složenije potrebe u kriznom razdoblju.

Takav će pristup omogućiti donositeljima odluka i pružateljima usluga da definiraju vlastite snage i slabosti, istraže i mobiliziraju postojeće kapacitete, ali i sagledaju potrebe i probleme s kojima se susreću korisnici u njihovim ustanovama. Na temelju Analize i dobivenih rezultata moći će definirati odgovarajuće mjere kao odgovor na izmijenjenu socijalnu situaciju

---

1 Prema podacima Federalnog ministarstva rada i socijalne politike u BiH, značajan dio bruto društvenog proizvoda (BDP) izdvaja se za proračunske transfere za socijalnu skrb (stalna novčana pomoć, dječja skrb, zaštita civilnih žrtava rata, civilne osobe s invaliditetom, braniteljske naknade uključujući i ratne invalide). Ta izdvajanja su u 2012. godini iznosila 3,39 % BDP-a na razini BiH (FBIH - 3,47 % i RS -3,39 %). U okviru toga za naknade koje ne pripadaju kategoriji braniteljskih naknada izdvajanja su znatno manja; BiH - 1,36 %, FBIH - 1,52 % i RS - 1,1 %. Sam je sustav socijalne skrbi statusno utemeljen i nije usredotočen na stvarne potrebe korisnika. Zbog toga je najsiromašnija petina stanovnika BiH u 2011. godini primala svega 17,3 % ukupnih transfera (FBIH - 15,4 % i RS - 20,07 %), dok je najbogatija petina stanovnika BiH primala 20 % ukupnih transfera (FBIH - 21,2 % i RS -18,1 %).



uzrokovanu posljedicama širenja i mjerama suzbijanja širenja koronavirusa (Covid-19).

## 1. SVRHA I CILJ ANALIZE

Cilj je istraživanja utvrditi i analizirati trenutačno stanje socijalne skrbi u Hercegovačko-neretvanskoj županiji, probleme i iskustva u radu ustanova socijalne skrbi u izvanrednim situacijama nastalim zbog pandemije koronavirusa (Covid-19) iz perspektive rukovoditelja, stručnih radnika, korisnika i osoba koje su ostale „bez posla” tijekom pandemije. Istraživanje će poslužiti da se dobiveni rezultati upotrebljavaju u svrhu planiranja boljih kriznih planova za postupanje menadžera i stručnjaka u daljnjem djelovanju ustanova socijalne skrbi u izvanrednim okolnostima na području Hercegovačko-neretvanske županije kao i za predlaganje konkretnih preporuka i mjera županijskim, ali i entitetskim vlastima.

Primarna svrha izrade Analize stanja socijalne skrbi u Hercegovačko-neretvanskoj županiji s posebnim osvrtom na utjecaj pandemije izazvane koronavirusomna sustav socijalne skrbi jeste stjecanje uvida u razinu zadovoljavanja potreba građana visinom naknada iz postojećih socijalnih prava, socijalnim uslugama i kapacitetom u ustanovama socijalne skrbi, kao i uvida u broj, strukturu i potrebe korisnika prava, lepezu raspoloživih i potrebnih socijalnih usluga, te opseg financiranja socijalnih prava i usluga, odnosno sagledavanje stanja, potrebe i mogućnosti za angažiranje i djelovanje na prevazilaženju ili oporavku od posljedica pandemije.

Također, Analiza je poslužila za ispitivanje utjecaja pandemije izazvane koronavirusom (Covid-19) na povećanje stope nezaposlenosti, identificiranje broja osoba koje su ostale bez posla tijekom pandemije i utvrđivanje razloga koji su doveli do gubitka posla (jesu li u izravnoj vezi s pandemijom izazvanom virusom Covid-19), kao i socijalnog statusa i potreba njihovih obitelji. Sve navedeno ima za cilj utvrditi hoće li novonastala situacija dovesti do povećanja stope nezaposlenosti, te hoće li to povećanje, izravno ili neizravno, utjecati na sustav socijalne skrbi.

Analiza polazi sa stajališta da će spomenute ekonomske posljedice krize izazvane pandemijom koronavirusa (Covid-19) izravno uzrokovati porast broja korisnika socijalne skrbi, kao i povećanje broja i kompleksnosti njihovih potreba. Prikupljeni podaci i njihova analiza posebice će omogućiti uvid u situaciju u kojoj se nalaze najranjivije kategorije tijekom pandemije glede kvalitete, raspoloživosti i dostupnosti potrebnih usluga i mogućih kršenja njihovih osnovnih prava.

Na temelju preporuka i zaključaka donesenih u dokumentu „Analiza stanja

socijalne skrbi u Hercegovačko-neretvanskoj županiji s posebnim osvrtom na utjecaj pandemije izazvane koronavirusom na sustav socijalne skrbi, Vlada Hercegovačko-neretvanske županije na prijedlog Ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi usvojiti će Akcijski plan za suzbijanje i preveniranje siromaštva uzrokovanog pandemijom koronavirusa. Na temelju Akcijskog plana Radna grupa za izradu Zakona o socijalnoj skrbi izraditi će novi Nacrt zakona o socijalnoj skrbi u 2021. godini. Novim zakonom o socijalnoj skrbi potrebno je utvrditi nove socijalne usluge, postupanje menadžmenta i stručnjaka u ustanovama socijalne skrbi i rad nevladinih organizacija u oblasti socijalne skrbi u kriznim situacijama. Također je važno utvrditi nova socijalna prava koja će se ostvariti samo za vrijeme trajanja kriznih situacija, a u cilju fleksibilnijeg sustava socijalne skrbi i brzog odgovora na povećan broj zahtjeva kako postojećih, tako i novih korisnika koji su se našli u stanju ugroze. Također je potrebo definirati formalni način suradnje kroz zajedničke modele međusektorske suradnje na svim razinama vlasti u svrhu pružanja zajedničke potpore i pronalaženja odgovarajućeg odgovorana u kriznim situacijama.

Analiza predstavlja novi pristup u planiranju i razvoju socijalne skrbi na području Hercegovačko-neretvanske županije. Izrada dokumenta predstavlja primjer pozitivne prakse u profesionalnoj i stručnoj suradnji vladinog i nevladinog sektora u cilju uočavanja nedostataka i iznalaženja mogućih rješenja za unaprjeđenje cjelokupnog sustava socijalne skrbi i modela potpore u kriznim razdobljima.

Za takav je pristup iznimno važno očuvanje sustava socijalne, dječje i obiteljske skrbi, održivost tog sustava i precizno definiranje najugroženijih kategorija korisnika, koji su zbog posljedica izazvanih kriznom situacijom najviše pogođeni, te utvrđivanje novih socijalnih usluga, mjera i načina potpore sukladno financijskim mogućnostima na svim razinama vlasti kao odgovor na situaciju izazvanu nastalom krizom.

Zaključci i preporuke Analize uputit će se županijskoj vladi, ali i drugim razinama vlasti, koja će na temelju njih **planirati izmjene postojećih zakonskih propisa, donositi odgovarajuće mjere, odluke zbog kvalitetnijih usluga i socijalnih prava u području socijalne politike** u ovoj županiji s posebnim osvrtom na djelovanje sustava u izvanrednim situacijama.

Također, Analiza će, zajedno sa zaključcima i preporukama, osigurati relevantne informacije i usporedive podatke, koji će zajedno s podacima i definiranim preporukama u drugim županijama poslužiti za izradu analize utjecaja pandemije koronavirusa (Covid-19) na sustav socijalne skrbi na razini FBiH, te za izradu zaključaka, preporuka i mjera za unapređenje sustava socijalne, obiteljske i dječje skrbi u cilju kvalitetnijeg i fleksibilnijeg zadovoljenja potreba korisnika.

## **1.1 Planiranje odgovarajućih mjera, odluka i aktivnosti na provedbi socijalne politike i socijalne skrbi**

Dobro razvijeno socijalno planiranje u kriznim situacijama povećavat će izgleda da su svakodnevne djelatnosti ustanova socijalne skrbi usmjerene ka određenim, svrsishodnim ciljevima koji će dovesti do željenih rezultata. Planiranje pomaže ustanovama i institucijama da se usredotoče na primarne prioritete i da unaprjeđuju proces međusobne suradnje pri ostvarivanju tih prioriteta.

Plan djelovanja treba biti definiran na temelju poznavanja realnih potreba krajnjih korisnika s jedne, te raspoloživih kapaciteta pružatelja socijalnih usluga s druge strane. Treba imati definirane najdjelotvornije načine prevazilaženja, ili bar umanjjenja razlika, odnosno jaza koji postoji između te dvije strane.

## **1.2 Planiranje socijalnih usluga na lokalnoj razini**

Osoblje zaposleno u ustanovama na lokalnoj razini iznimno je dobro upoznato s lokalnim prilikama i poteškoćama, odnosno mogućnostima i potrebama s kojima se susreću korisnici njihovih usluga i druge osobe u stanju socijalne potrebe. To osoblje ima jedinstvenu priliku raditi u partnerstvu s lokalnim stanovništvom i u suradnji s njima oblikovati bolje socijalne usluge na taj način da zadovolje potrebe krajnjih korisnika, osobito u izvanrednim situacijama. Nažalost, takva se mogućnost veoma rijetko koristi u praksi, te ova Analiza predstavlja pomak i u tom smjeru, jer se temelji na istraživanju potreba krajnjih korisnika, kako postojećih, tako i potencijalnih novih korisnika.

Pri planiranju usluga na lokalnoj razini, fokus se pomjera s uslugu koje pružaju (ili bi trebale pružati) lokalne institucije pojedinačno na usluge koje se mogu koordinirati s ostalim institucijama te međusobno nadopunjavati u svrhu stvaranja lokalne mreže pružanja socijalnih usluga krajnjem korisniku. Na taj se način pažnja usmjerava na potrebne i specifične usluge na lokalnoj razini i utvrđuju kapaciteti i nedostaci cjelokupnog sustava za efikasno djelovanje u kriznim situacijama. Taj pristup na lokalnoj razini usmjerava pažnju na resurse koji su dostupni sukladno raspoloživim financijskim sredstvima i na način kako ih najbolje iskoristiti za povećanje kvalitete i kvantitete socijalnih usluga, te njihovo usuglašavanje s realnim potrebama krajnjih korisnika. Planiranjem socijalnih usluga utvrđuje se koliku financijsku pomoć realno možemo očekivati iz proračuna s viših razina vlasti, a koliko je raspoloživo iz proračuna na lokalnoj razini vlasti. Ali se kroz planiranje socijalnih usluga definiraju i potrebna dodatna ulaganja s ciljem pružanja odgovarajuće socijalne skrbi za sve građane.

Kako je već ranije definirano, Analiza stanja socijalne skrbi u Hercegovačko-neretvanskoj županiji s posebnim osvrtom na utjecaj pandemije izazvane koronavirusom na sustav socijalne skrbi nastoji doprinijeti izradi socijalnih strateških planova u normalnim okolnostima i kriznim situacijama te se baviti ključnim pitanjima:

- Gdje smo sada?
- Gdje želimo biti?
- Kako ćemo tamo stići?

## 2. METODOLOGIJA

### 2.1 Metoda

Sukladno cilju istraživanja, odabran je kvantitativni i kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka. Za prikupljanje podataka korišteni su *online* upitnici za istraživačke skupine, a pri analizi prikupljenih odgovora upotrebljavala se metoda deskriptivne statistike te pristup poznat u literaturi kao analiza okvira (eng. *framework analysis*).

### 2.2 Postupak prikupljanja podataka

Metodologija korištena za ovo istraživanje temelji se na holističkom pristupu u sagledavanju realnih potreba i složenosti problema s kojima se suočavaju korisnici, s posebnom usmjerenošću na djecu i obitelji u kriznom razdoblju uzrokovanom koronavirusom (Covid-19), kao i na raspoložive socijalne usluge i kapacitete pružatelja socijalnih usluga. Zahvaljujući tom pristupu možemo definirati mjere za unaprjeđenje sustava socijalne skrbi s ciljem pružanja odgovarajućeg odgovora na utvrđene potrebe koje su prioritetno istaknuli predstavnici svih relevantnih ustanova i korisnici usluga.

Istraživanje predstavlja polaznu točku i temelj kojim će se unaprijediti proces planiranja i definirati novi pravci i mjere socijalne politike i socijalne skrbi na lokalnoj i županijskoj-kantonalnoj razini utemeljeni na načelu najboljeg interesa krajnjih korisnika, osobito djece i obitelji.

Osim opće situacije i potreba, predmet istraživanja bilo je i poznavanje zakonskih i podzakonskih propisa na temelju kojih se ostvaruju socijalna prava i raspoložive socijalne usluge od strane korisnika. Cilj je istraživanja bio i stupanj zadovoljstva korisnika trenutačno raspoloživim uslugama i visinama novčanih naknada. Također, definirane su potrebne nove usluge kao odgovor na složenije i brojnije potrebe krajnjih korisnika, osobito u izvanrednim situacijama.

Pored spomenutih primarnih izvora podataka, analizirani su i sekundarni izvori (pravni i institucionalni okvir, pravilnici, odluke, naputci, postojeće prakse i sl.), s ciljem jasnije analize i interpretacije funkcioniranja sustava socijalne skrbi u kojem se pružaju raspoložive usluge korisnicima.

Prikupljeni podaci sustavno su i detaljno analizirani kako bi se dobila realna slika trenutačnog stanja u sektoru socijalne skrbi na području Hercegovačko-neretvanske županije i njegovog funkcioniranja u kriznim situacijama izazvanim pandemijom koronavirusa (Covid-19). Na temelju Analize utvrđene su unutarnje

snage i slabosti u postojećem sustavu socijalne skrbi pri osiguranju prava na socijalnu naknadu i isplate, kao i kod pružanja stručnih i drugih usluga socijalne skrbi u kriznim situacijama.

Unakrsna analiza rezultata istraživanja omogućila je razumijevanje situacije i ukazala na postojeće probleme, što će svakako olakšati proces donošenja odluka i definiranja novih mjera radi unaprjeđenja sustava socijalne skrbi, a osobito njegova funkcioniranja u izvanrednim situacijama.

Na temelju uvida u prikupljene podatke i rezultate analize, tim stručnjaka je definirao olakšavajuće i otežavajuće čimbenike i utjecaje u okruženju, razmotrio zaključke te dao preporuke u svrhu prilagođavanja i poboljšanja sustava socijalne skrbi tijekom krize uvjetovane pandemijom koronavirusa (Covid-19).

Zaključci su poslužili za definiranje i formulaciju preciznih preporuka za adekvatan odgovor sustava socijalne skrbi na negativni društveni utjecaj pandemije koronavirusa (Covid-19), a s ciljem sprječavanja većeg opsega siromašnih i socijalno isključenih građana u Hercegovačko-neretvanskoj županiji.

## **2.3 Instrumenti istraživanja**

U cilju jednostavnijeg procesa prikupljanja podataka za sedam općina i dva grada na području Hercegovačko-neretvanske županije formiran je tim stručnjaka koji je osmislio instrumente/anketne upitnike za prikupljanje podataka u svrhu procjene trenutačnog stanja socijalne skrbi i eventualnog utjecaja pandemije na sustav socijalne skrbi, mogućih posljedica i opterećenja na sustav socijalne skrbi i na kvalitetu u pružanju socijalnih usluga.

Instrument istraživanja je visokostrukturirani upitnik podijeljen prema šest kategorija ispitanika i to:

- a. stručne radnike sukladno Pravilniku o minimalnim standardima za pružanje socijalnih usluga ustanovama socijalne skrbi u HNŽ;
- b. ravnatelje u ustanovama socijalne i dječje skrbi koje se vode u Registru socijalnih ustanova u HNŽ;
- c. korisnike prava iz oblasti socijalne i dječje skrbi;
- d. osobe koje su nakon 16.3.2020. godine ostale bez posla i nalaze se na evidenciji Službe za zapošljavanje;

- e. starije osobe i osobe s invaliditetom koje se nalaze na smještaju u ustanovama socijalne skrbi ili u udomiteljstvu;
- f. djecu bez (odgovarajuće) roditeljske skrbi na smještaju u udomiteljskim obiteljima ili ustanovama socijalne skrbi.

Za prikupljanje podataka u ovom istraživanju kao metoda ispitivanja primijenjena je metoda intervjua. Zbog specifične situacije uzrokovane pandemijom koronavirusa (Covid-19) gdje su, između ostalog, na snazi bile mjere zabrane ili ograničenja kretanja, istraživanje se provodilo *online*, putem *google* platforme. Intervju su provodili ispitivači (anketari) koje je prethodno educirao tim stručnjaka. Upitnici su omogućili prikupljanje kvantitativnih i kvalitativnih podataka o funkcioniranju i kapacitetima sustava socijalne skrbi i kvalitetu stručnih usluga koje se pružaju u kriznim situacijama. U tom smislu date su precizne i detaljne instrukcije anketarima kako bi se osigurali najviši standardi i kvaliteta prikupljenih podataka.

Metodologija podrazumijeva višestruko prikupljanje podataka od krajnjih korisnika (korisnika socijalnih prava), od rukovoditelja i zaposlenih u institucijama socijalne skrbi (pružatelja socijalnih usluga) i nezaposlenih osoba, koje su ostale bez posla tijekom pandemije (mogućih korisnika socijalnih prava). Time je omogućen detaljan uvid u broj korisnika, njihove potrebe, postojeće usluge i potrebne korisnika za novim uslugama, ali i raspoložive resurse, probleme, potrebna poboljšanja i nužna ulaganja u sustav socijalne skrbi. Na temelju svega navedenog, formulirani su zaključci, mjere i preporuke koje će poslužiti svim razinama vlasti kako bi djelotvorno odgovorile na kriznu situaciju uzrokovanu pandemijom koronavirusa (Covid-19).

Metodologija je podrazumijevala aktivno sudjelovanje krajnjih korisnika u kreiranju odgovora sustava socijalne skrbi na krizu uzrokovanu pandemijom koronavirusa (Covid-19), jer su se u procesu definiranja preporuka i mjera za djelotvorniji odgovor sustava socijalne skrbi uzimale u obzir potrebe, mišljenja i stavovi krajnjih korisnika (pa čak i potencijalnih novih korisnika), što predstavlja inovativnu praksu sukladno međunarodnim standardima.

## 2.4 Osnovna metodološka načela

Osnovna metodološka načela su:

- a. Aktivno sudjelovanje korisnika socijalnih prava i potencijalnih novih korisnika, osobito predstavnika marginaliziranih skupina u istraživanju;



- b. Poštivanje osnovnih ljudskih prava, prava djece, osobito djece iz ranjivih i socijalno isključenih skupina;
- c. Reprezentativnost uzorka osigurana tijekom procesa istraživanja;
- d. Proces identifikacije potreba korisnika, procjene raspoloživih resursa i kapaciteta donositelja odluka i pružatelja usluga baziran je na metodologiji utemeljenoj na ljudskim pravima;
- e. Odgovarajuće mjere odgovora pružatelja socijalnih usluga u kriznim situacijama uzrokovanim pandemijom koronavirusa (Covid-19) usuglašene s realnim potrebama krajnjih korisnika i osigurane sukladno standardima iz Pravilnika o minimalnim standardima za pružanje socijalnih usluga i raspoloživim resursima;
- f. Odgovornost svih subjekata uključenih u proces, uključujući i korisnike;
- g. Jednakopravnost, pravičnost, uključenost, s posebnim akcentom na ranjive i socijalno isključene kategorije.

## 2.5 Mjesto, vrijeme i uzorak istraživanja

Primarni podaci prikupljeni su od rukovoditelja ustanova socijalne skrbi, stručnjaka zaposlenih u ustanovama socijalne skrbi koji izravno pružaju usluge korisnicima primjenjujući županijske i federalne propise koji reguliraju prava i usluge socijalne skrbi, te od krajnjih korisnika i potencijalnih novih korisnika prava iz oblasti socijalne skrbi iz sedam (7) općina i dva (2) grada na području Hercegovačko-neretvanske županije. Podaci su prikupljeni i od ispitanika koji su ostali bez posla nakon proglašenja pandemije. Za analizu su korištene zabilješke i izvješća anketara, zbog potpunije obrade podataka koji se odnose na mišljenja korisnika o pitanjima koja nisu obuhvaćena upitnikom a značajna su za predmet istraživanja.

Sve javne i privatne ustanove socijalne skrbi koje se nalaze u Registru socijalnih ustanova za područje Hercegovačko-neretvanske županije sudjelovale su u ovom istraživanju, i to: sedam centara za socijalni rad i dvije službe socijalne skrbi, sedam domova za starije i nemoćne osobe, tri doma za djecu bez roditeljske skrbi, te tri ustanove za djecu i odrasle osobe s invaliditetom (Rehabilitacijski centar „Sveta obitelj“, Dom za socijalno i zdravstveno zbrinjavanje osoba s invaliditetom i drugih osoba“ Stolac, i „Los Rosales“

centar za djecu s poteškoćama u razvoju). Prikupljeni su podaci o njihovim materijalnim, tehničkim i kadrovskim kapacitetima, kao i potencijalnim potrebama za unaprjeđenje tih kapaciteta. Istraživanje je provedeno u razdoblju lipanj – kolovoz 2020. godine.

Uzorak je reprezentativan, izbor uzorka (n) je slučajan i stratificiran, predstavlja podskup populacije (N) korisnika socijalne skrbi u Hercegovačko-neretvanskoj županiji. Ukupan uzorak istraživanja je n=3.352 ispitanika, a strukturiran je prema šest kategorija korisnika:

- a. poziciji rukovoditelja ustanova socijalne skrbi (n2=20);
- b. poziciji stručnih zaposlenika u ustanovi socijalne skrbi, koji izravno rade s korisnicima (n1=125);
- c. poziciji korisnika prava iz oblasti socijalne skrbi (n3=2322);
- d. poziciji korisnika prava iz oblasti koja se odnosi na djecu bez (odgovarajuće) roditeljske skrbi (n4=61);
- e. poziciji korisnika socijalnih prava iz oblasti koja se odnosi na starije osobe i nemoćne osobe u ustanovama socijalne skrbi (n5=148);
- f. poziciji osobe koja je tijekom pandemije ostala bez posla od 16.3.2020. godine i nalazi se na evidenciji Službe za zapošljavanje HNŽ (n4=675).

Reprezentativnost uzorka krajnjih korisnika omogućena je standardnom statističkom metodom, uz uključivanje osoba koje su tijekom pandemije ostale bez posla, kao potencijalnih novih korisnika, uz postojeće korisnike socijalne skrbi.

## **2.6 Analiza okvira, vrsta kvalitativne metode analize podataka**

Podaci su analizirani tzv. analizom okvira koja se koristi kad je iz dosadašnjih spoznaja moguće unaprijed odabrati teme koje će predstavljati „okvir” prikupljanja i analize kvalitativne građe. Postupak su razvili Ritchie i Spencer (1994.) kao analitički proces koji uključuje nekoliko različitih, premda vrlo povezanih faza [proces upoznavanja s građom, postavljanje tematskog okvira, indeksiranje (kodiranje), unošenje u tablice, povezivanje i interpretacija]. Analiza okvira razvijena je specifično za primijenjena istraživanja, osobito

istraživanja u području politika (zdravstvene, socijalne i sl.). Za razliku od drugih kvalitativnih metoda prikupljanja i analize kvalitativnih podataka, kod analize okvira ključne teme za koje želimo dobiti odgovore unaprijed su definirane. Istraživanje se u pravilu provodi jednokratno i u vremenski ograničenom razdoblju. Iako odražava originalna opažanja i refleksije ljudi koji sudjeluju u prikupljanju podataka, prikupljanje podataka je strukturiranije nego što je to tipično za kvalitativna istraživanja, a analiza podataka je jednostavnija (Pope i Mays, 2000.; Lacey i Luff, 2007.). U temelju ove metode je deduktivna analiza. Ipak ovaj postupak omogućuje identificiranje novih tema koje nisu bile postavljene u polaznom okviru analize.

### 3. SUSTAV SOCIJALNE SKRBI U HERCEGOVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJI

#### 3.1 Demografska obilježja Hercegovačko-neretvanske županije

Hercegovačko-neretvanska županija je administrativno-teritorijalna jedinica koja obuhvaća jugoistočni dio područja FBiH. Administrativno je podijeljena je na sedam općina i dva grada. S površinom od 4.401 km<sup>2</sup> proteže se cijelom dužinom središnje Hercegovine, prateći tok rijeke Neretve. Povoljna prirodna obilježja, tri klimatska pojasa (mediteranska, submediteranska i planinska klima), razvijena hidrološka mreža te reljefno pogodno doline i polja uvjetovali su ranu naseljenost ovog područja. Uz tok rijeke Neretve proteže se značajan prometno-strateški pravac kojim je kontinentalni dio središnje Bosne povezan s Jadranskim morem.

U razdoblju od 2009. do 2013. godine zabilježena je tendencija smanjenja ukupnog broja stanovnika (2%). Prema Popisu stanovništva iz 2013., na području HNŽ živi 222.007 stanovnika. Isti izvor navodi kako gustoća naseljenosti u 2013. godini iznosi 50 stanovnika/km<sup>2</sup> što HNŽ svrstava u kategoriju rijetko naseljenih županija. Gotovo polovica stanovnika (47,6%) koncentrirana je u gradu Mostaru. U razdoblju od 2009. do 2015. godine u HNŽ je zabilježen pozitivan migracijski saldo (23,3%). Razlog tomu je činjenica da veći dio stanovništva uglavnom gravitira prema gradu Mostaru koji je najveće urbano, obrazovno, zdravstveno, kulturno, turističko te gospodarsko središte HNŽ, ali i Hercegovine. Ostale općine imaju negativan migracijski saldo koji je uglavnom uvjetovan ekonomskim razlozima.

#### 3.2 Dobna struktura stanovništva

Promjene u dobnoj strukturi stanovništva u razdoblju od 2009. do 2013. godine očituju se kroz smanjivanje udjela mladog (0-14 godina) i starog (65+ godina) stanovništva u ukupnom broju stanovnika HNŽ. Broj mladih smanjen je za 3.192 osobe, dok je broj starijih od 65 godina manji za 4.026 osoba. Manji udio mladog stanovništva posljedica je smanjenog nataliteta u HNŽ koji je evidentan od 2009. U razdoblju od 2009. do 2014. godine prirodno kretanje stanovništva u HNŽ prati trend negativnog prirodnog priraštaja.

**Tablica 1.** Razvojni problemi i perspektive u vezi sa stanovništvom

Razvojni problemi	Razvojne perspektive
Konstantno smanjenje udjela mladog stanovništva u ukupnom broju stanovnika	Povećati broj mladog stanovništva kroz program demografske (pronatalitetne) obnove
Positivan migracijski saldo usmjeren uglavnom prema gradu Mostaru	Razviti program decentralizacije na području HNŽ kroz društveno-gospodarski razvoj ostalih općina
Visoka stopa nezaposlenosti (41,7%)	
Nedostatak gospodarskih programa koji potiču zapošljavanje	Smanjiti stopu nezaposlenosti u razdoblju 2017.-2020. godina
Porast nezaposlenih skupina s minimalnim mogućnostima zaposlenja (dobne skupine 40+ godina i osobe s invaliditetom)	Razvoj programa prekvalificiranja radno sposobnog stanovništva kroz izobrazbu i poticaj za ostvarivanje samostalnih deficitarnih djelatnosti
Praćenje i kontrola zaposlenih	Povećana kontrola i stvaranje evidencije zaposlenih te nezaposlenih radnika

**Izvor podataka:** Strategija razvika Hercegovačko-neretvanske županije za razdoblje 2017-2020. godina („Narodne novine HNŽ”, br. 6/17).

### 3.3 Ekonomska struktura stanovništva

**Pokazatelji razvoja.** Bruto domaći proizvod (BDP) HNŽ u 2014. godini iznosio je 1.888.180.000,00 KM, što predstavlja 11% BDP-a FBiH. U istoj godini BDP po glavi stanovnika iznosio je 8.428,00 KM, te je 14,74% veći od BDP-a po glavi stanovnika FBiH. U razdoblju 2009.-2014. godina BDP po glavi stanovnika u HNŽ rastao je uz prosječnu stopu 3,5%. Ako se analiziraju podaci o razvijenosti po županijama u 2015. godini, vidljivo je kako HNŽ zauzima visoko treće mjesto na ljestvici razvijenosti među županijama u FBiH. Mjereno prema indeksu razvoja, najslabije razvijene JLS u HNŽ jesu Prozor (59,3), Ravno (52,9) i Konjic (67,0).<sup>2</sup>

2 Federalni zavod za programiranje razvoja, *Socioekonomski pokazatelji po općinama u FBiH za 2015. godinu*, Sarajevo, travanj 2016.

### **3.4 Pravni okvir na razini Bosne i Hercegovine**

Pravni okvir za pružanje osnovne socijalne skrbi građanima Bosne i Hercegovine daje Ustav Bosne i Hercegovine (parafriran je 21. studenoga 1995. godine u američkom gradu Dejtonu, a potpisan 14. prosinca 1995. godine u Parizu) u člancima:

#### **Članak II 1. Ljudska prava**

Bosna i Hercegovina i oba entiteta osigurat će najvišu razinu međunarodno priznatih ljudskih prava i osnovnih sloboda. U tu svrhu imenovano je Povjerenstvo za ljudska prava za Bosnu i Hercegovinu, kao što je predviđeno u Aneksu 6. Općeg okvirnog sporazuma.

#### **Članak II 2. Međunarodni standardi**

Prava i slobode utvrđeni u Europskoj konvenciji za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda i u njezinim protokolima izravno se primjenjuju u Bosni i Hercegovini. Ti akti imaju prioritet nad svim važećim zakonima iz navedenih oblasti.

#### **Članak II3. Katalog prava**

Sve osobe na području Bosne i Hercegovine uživaju ljudska prava i slobode iz stavka 2. ovoga članka, što uključuje: a) Pravo na život, b) Pravo osobe da ne bude podvrgnuta mučenju niti nečovječnom ili ponižavajućem tretmanu ili kazni, c) Pravo osobe da ne bude držana u ropstvu ili potčinjenosti, ili na prisilnom ili obveznom radu, d) Pravo na osobnu slobodu i sigurnost, e) Pravo na pravično saslušanje u građanskim i kaznenim stvarima i druga prava u svezi s kaznenim postupkom, f) Pravo na privatni i obiteljski život, dom i prijemsku, g) Slobodu misli, savjesti i vjere, h) Slobodu izražavanja, i) Slobodu mirnog okupljanja i slobodu udruživanja s drugima, j) Pravo na brak i zasnivanje obitelji, k) Pravo na imovinu, l) Pravo na obrazovanje, m) Pravo na slobodu kretanja i prebivališta.

### **4. Nediskriminacija**

Uživanje prava i sloboda, predviđenih u ovom članku ili u međunarodnim sporazumima navedenim u Dodatku I ovoga Ustava, osigurano je svim osobama u Bosni i Hercegovini bez diskriminacije po bilo kojoj osnovi kao što je spol, rasa, boja, jezik, vjera, političko i drugo mišljenje, nacionalno ili socijalno podrijetlo, povezanost s nacionalnom manjinom, imovina, rođenje ili drugi status.

## Članak III 2.c.) Nadležnosti entiteta

Entiteti će ispuniti sve uvjete za pravnu sigurnost i zaštitu osoba pod svojom jurisdikcijom, održavanjem civilnih ustanova za primjenu pravnih propisa, koje će funkcionirati sukladno međunarodno priznatim standardima uz poštovanje međunarodno priznatih ljudskih prava i osnovnih sloboda, iz članka II ovoga Ustava, i poduzimanjem ostalih odgovarajućih mjera.

### 3.5 Pravni okvir na razini Federacije Bosne i Hercegovine

Ustav Federacije Bosne i Hercegovine, u poglavlju II „Ljudska prava i osnovne slobode“, člankom 2. propisuje da će Federacija BiH osigurati primjenu najviše razine međunarodno priznatih prava i sloboda, utvrđenih u aktima navedenim u Dodatku Ustava.<sup>3</sup> To se, između ostalog, odnosi i na sljedeća prava:

- zaštita obitelji i djece;
- socijalna skrb;
- prehrana;
- smještaj;
- zdravstvena zaštita;
- zaštita manjina i potencijalno ugroženih skupina.

U poglavlju III Ustava, u kojem je utvrđena podjela nadležnosti između federalne i županijske vlasti, u članku 2.e regulirano je da je socijalna politika u zajedničkoj nadležnosti federalne vlasti i županija. Preciznije rečeno, člankom 3. stavkom (1), (2) i (3) istoga poglavlja Ustava navodi se da se, sukladno potrebama, nadležnosti iz članka III.2. mogu ispunjavati zajednički ili zasebno, ili od strane županija koordinirano od federalne vlasti, da se glede tih nadležnosti županije i federalna vlast međusobno dogovaraju na trajnoj osnovi. Stavkom (3) istoga članka regulirano je da u ispunjavanju tih ovlasti, kada se radi o zakonima i drugim propisima koji su obvezujući na području cijele Federacije, sukladno ovom Ustavu i odlukama Parlamenta Federacije, federalna vlast djeluje uvažavajući nadležnosti županije, različite situacije u pojedinim županijama i potrebu za fleksibilnosti u provedbi, kao i da federalna vlast ima pravo utvrđivati politiku i donositi zakone za svaku od oblasti koje su navedene u članku 2. Na kraju, stavkom (4) članka 3. u vršenju

3 Dodatak Ustava čini 21 međunarodna konvencija i ugovori koji imaju snagu ustavnih odredaba, a među njima i Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima

ovih nadležnosti, sukladno ovom Ustavu i županijskim ustavima, utvrđena je mogućnost da se županije mogu obraćati među županijskom vijeću za koordinaciju rješavanja međužupanijskih pitanja i za dosljedno rješavanje pitanja koja se tiču interesa izvan njihovih županijskih granica, te sudjelovati u odlučivanju i provedbi odluka, kao i kad je potrebno predlagati odluke u zakonodavnim tijelima. Županije imaju pravo utvrđivati politiku i provoditi zakone koji se odnose na svaku od tih nadležnosti.

U istom poglavlju Ustava, u članu 4, utvrđeno je da županije imaju sve nadležnosti koje nisu izričito povjerene federalnoj vlasti, te da su posebice, između ostalog, nadležne za „i) *provođenje socijalne politike i uspostavu službi socijalne zaštite*”.

Pored toga, a sukladno zakonima na razini Federacije BiH i županija, dio nadležnosti u provedbi socijalne politike i uspostavljanju socijalne skrbi prenesen je na jedinice lokalne samouprave, tako da se može reći da Federacija BiH ima decentraliziran sustav socijalne skrbi.

**Socijalna skrb** u Federaciji Bosne i Hercegovine je djelatnost od općeg interesa, koja je uređena Zakonom o osnovama socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom i zakonima i drugim propisima koji su doneseni na razini županija.

Zakon iz oblasti socijalne skrbi na razini Federacije BiH usvojen je 1999. godine, pod nazivom Zakon o osnovama socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom i objavljen je u „Službenim novinama Federacije BiH”, broj: 36/99. Ovaj Zakon mijenjan je i dopunjavan više puta: 2004., 2006., 2009. i 2016. godine.

Navedenim je Zakonom socijalna skrb definirana kao organizirana djelatnost u Federaciji BiH usmjerena na osiguranje socijalne sigurnosti njezinih građana i njihovih obitelji u stanju socijalne potrebe. **Socijalnom potrebom** smatra se trajno ili privremeno stanje u kojem se nalazi građanin ili obitelj, prouzročeno ratnim događajima, elementarnim nepogodama, općom gospodarskom krizom, psihofizičkim stanjem pojedinaca ili drugim razlozima, koji se ne mogu otkloniti bez pomoći druge osobe<sup>2</sup>.

Člankom 1. Federalnog zakona uređeni su temelji socijalne skrbi građana i njihovih obitelji, temeljna prava i korisnici prava iz socijalne skrbi, zaštite obitelji s djecom, zaštite civilnih žrtava rata, osnivanje i rad ustanova socijalne skrbi i osnivanje udruga osoba s invaliditetom.

Člankom 8. Zakona definirano je da nadležna tijela županije, sukladno Ustavu i ovom Zakonu, bliže uređuje djelatnost socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom.



Nadzor nad primjenom ovog Zakona vrši Federalno ministarstvo rada i socijalne politike, a nadzor nad propisima koje donose županije vrše nadležna tijela županija (ministarstva).

**Korisnici socijalne skrbi**, sukladno članku 12. Zakona o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom, jesu osobe koje se nalaze u stanju socijalne potrebe i to: 1) djeca bez roditeljskog staranja; 2) odgojno zanemarena djeca; 3) odgojno zapuštena djeca; 4) djeca čiji je razvoj ometen obiteljskim prilikama; 5) osobe s invaliditetom i osobe ometene u fizičkom ili psihičkom razvoju; 6) materijalno neosigurane i za rad nesposobne osobe; 7) stare osobe bez obiteljskog staranja; 8) osobe s društveno negativnim ponašanjem; 9) osobe i obitelji u stanju socijalne potrebe, kojima je usljed posebnih okolnosti potreban odgovarajući oblik socijalne skrbi.<sup>4</sup>

**Prava iz socijalne skrbi** utvrđena su člankom 19. Federalnog zakona, i to:

1. novčana i druga materijalna pomoć,
2. osposobljavanje za život i rad,
3. smještaj u drugu obitelj,
4. smještaj u ustanovu socijalne skrbi,
5. usluge socijalnog i drugog stručnog rada,
6. kućna njega i pomoć u kući.<sup>5</sup>

Propisom županija utvrđuju se iznosi novčanih i drugih davanja, uvjeti i postupak za stjecanje tih prava i njihovu upotrebu, ako to nije uređeno ovim Zakonom.

Propisom županije mogu se utvrditi i druga prava iz socijalne skrbi sukladno programu razvoja socijalne skrbi i njegovim mogućnostima.

Osnivanje i rad ustanova socijalne skrbi također se uređuju propisom županije, dok se osnivanje i rad ustanova koje su od značaja za Federaciju BiH uređuju federalnim propisom.

Udruge osoba s invaliditetom isto tako su prepoznate u Zakonu zbog

4 Zakon o osnovama socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom („Službene novine Federacije BiH”, 36/99, 54/04, 39/06, 14/09, 7/14, 45/16)

5 Zakon o osnovama socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom („Službene novine Federacije BiH”, 36/99, 54/04, 39/06, 14/09, 7/14, 45/16)

posebnosti članova i korisnika za koje je socijalna skrb posebno zainteresirana, a propisom županije bliže se uređuje postupak osnivanja i druga pitanja od značaja za rad tih udruga.

Temeljna prava osoba s invaliditetom, postupak ostvarivanja i financiranje istih utvrđena su odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o osnovama socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom, objavljenom u „Službenim novinama Federacije BiH”, broj: 54/04.

Temeljna prava civilnih žrtava rata, postupak ostvarivanja prava, financiranje i isplate sredstava korisnicima utvrđena su odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o osnovama socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom, objavljenom u „Službenim novinama Federacije BiH”, broj: 39/06.

### **Prava zaštite obitelji s djecom utvrđena su člankom 89. Federalnog zakona:**

Temeljna prava koja, u smislu ovog Zakona, ostvaruje obitelj s djecom su:

1. dodatak na djecu,
2. naknada umjesto plaće ženi-majci u radnom odnosu, za vrijeme dok odsustvuje s posla radi trudnoće, porođaja i njege djeteta,
3. novčana pomoć za vrijeme trudnoće i porođaja žene-majke koja nije u radnom odnosu,
4. jednokratna potpora za opremu novorođenog djeteta,
5. potpora u prehrani djeteta do šest mjeseci i dodatna ishrana za majke-dojilje,
6. posebni psihosocijalni tretman bračnih drugova koji žele djecu i trudnica,
7. smještaj djece uz osiguranu prehranu u ustanovama predškolskog odgoja,
8. osiguranje jednog obroka u vrijeme nastave u školama osnovne naobrazbe,
9. školarine i stipendije đacima i studentima.<sup>6</sup>

Člankom 90. Federalnog zakona utvrđuje se da se propisom županije-kantona mogu utvrditi i druga prava obitelji s djecom.

---

6 Isto

Propisom županije-kantona bliže se uređuju uvjeti, način, postupak, tijela i financiranje prava utvrđenih u članku 89. ovoga Zakona.

**Pravilnik o načinu ostvarivanja prava na socijalnu pomoć osoba kojima je priznata međunarodna zaštita u Bosni i Hercegovini<sup>7</sup>** utvrđuje koje osobe ostvaruju pravo na socijalnu pomoć pod istim uvjetima kao i državljani BiH, a sukladno važećim zakonskim propisima u BiH i međunarodnim sporazumima koje je potpisala BiH u ovoj oblasti.

Preciznije se u članku 4. Pravilnika navodi da su to: a) osobe kojima je priznat izbjeglički status pravomoćnom odlukom MS-a, sukladno članku 41. stavak (1) točka a) Zakona o azilu, i b) osobe kojima je priznat status supsidijarne zaštite pravomoćnom odlukom MS-a sukladno članku 41. stavak (1) točka b) istog Zakona.

Člankom 7. utvrđuju se prava iz socijalne pomoći u smislu ovoga Pravilnika, i to:

- a. novčana pomoć (stalna);
- b. novčana naknada (dodatak) za pomoć i njegu od druge osobe;
- c. jednokratna novčana pomoć;
- d. pomoć za osposobljavanje za samostalan život i rad (djece i mladeži);
- e. smještaj u ustanove socijalne skrbi;
- f. kućna njega i pomoć u kući;
- g. druga materijalna pomoć.

Člankom 8. navedenog Pravilnika utvrđuju se prava iz skrbi obitelji s djecom/ dječje skrbi, i to:

- a. dječji dodatak/dodatak za djecu;
- b. naknada umjesto plaće ženi/majci-rodilji u radnom odnosu za vrijeme odsutnosti s posla zbog trudnoće, porođaja i njege djeteta/naknada plaće u vrijeme korištenja porodiljnog dopusta;
- c. novčana potpora nezaposlenoj ženi/majci-porodilji koja nije u radnom odnosu/materinski dodatak;
- d. jednokratna potpora za opremu novorođenčeta/potpora za opremu novorođenčeta.

---

<sup>7</sup> („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine”, broj: 43/17)

Odredbama navedenog Pravilnika utvrđen je opseg prava za korisnike istih, uvjeti za ostvarivanje prava, postupak i tijela za provedbu, financiranje prava socijalne pomoći i skrbi obitelji s djecom i nadzor nad primjenom istoga.

### **3.6 Pravni okvir na razini Hercegovačko-neretvanske županije**

**Ustav Hercegovačko-neretvanske županije**, usvojila je Skupština Hercegovačko-neretvanske županije na sjednici održanoj 23. prosinca 1996. godine u Mostaru, broj: III-015-01/96 (objavljen u „Narodnim novinama HNŽ”, broj: 2/98), s amandmanima: I od 13. rujna 1997., II od 27. lipnja 2000. i III-XII od 7. listopada 2004. godine.

Ustavom su definirane nadležnosti županije-kantona i to:

Članak 15. Županija-kanton ima sve ovlasti koje nisu Ustavom Federacije izričito povjerene federalnoj vlasti ili koje nisu Ustavom Federacije utvrđene kao zajedničke ovlasti Federacije i županije, a posebice, između ostalog, i za: ... j) *provedbu socijalne politike i uspostavu službi socijalne zaštite.*

Članak 16. Sukladno Ustavu Federacije, županije i Federacija nadležni su za: ... e) *socijalnu politiku.*

**Zakonom o socijalnoj skrbi** („Narodne novine HNŽ”, broj: 3/05, 1/16 i 3/20) uređena je oblast socijalne skrbi u županiji.

U odnosu na krug korisnika osnovnih prava iz socijalne skrbi, propisanih Federalnim zakonom, Zakonom o socijalnoj skrbi (Županijski-Kantonalni zakon) nisu uvedeni dodatni korisnici prava.

Županijskim zakonom (članak 25.(2) i 45.(2) propisano je da se pravo na jednokratnu novčanu pomoć (druga materijalna pomoć) i pravo na kućnu njegu i pomoću kući ostvaruje pod uvjetima, na način i po postupku utvrđenim propisom jedinica lokalne samouprave (grada/općina), dok se pravo na novčanu naknadu za pomoć i njegu od strane druge osobe za stare i nemoćne osobe ne ostvaruje u županiji.

Županijski zakon (u članku 46.) ostavlja mogućnost gradu/općinama da mogu proširiti krug korisnika i prava iz socijalne skrbi utvrđenih ovim Zakonom, sukladno programima razvoja socijalne skrbi i specifičnim prilikama u jedinici lokalne samouprave (grad/općina). Odlukom jedinice lokalne samouprave uređuje se prošireni krug korisnika i prava iz socijalne skrbi i način osiguranja sredstava za utvrđena prava.

**Zakonom o zaštiti obitelji s djecom<sup>8</sup>** propisano je da se prava:

- a. dodatak na djecu;
- b. naknada umjesto plaće ženi-majci u radnom odnosu za vrijeme dok odsustvuje s posla radi trudnoće, poroda i njege djeteta;
- c. novčana potpora ženi-majci koja nije u radnom odnosu i
- d. jednokratna potpora za opremu novorođenog djeteta

ostvaruju pod uvjetima, na način i u postupku utvrđenim ovim Zakonom (članak 15. stavak (1)).

Člankom **15. stavak (2)** istoga Zakona propisano je da se prava: e) potpora u prehrani djeteta do šest mjeseci i dodatna prehrana žene-majke, f) posebni psihosocijalni tretman trudnica i bračnih partnera koji žele djecu, g) smještaj djece uz osiguranu prehranu u ustanovama predškolskog odgoja, h) osiguranje jednog obroka u vrijeme nastave u školama osnovne naobrazbe i i) školarine i stipendije đacima i studentima ostvaruju pod uvjetima, na način i u postupku utvrđenim popisom jedinice lokalne samouprave.

Jedinica lokalne samouprave može utvrditi i druga prava, te proširiti opseg prava utvrđenih ovim Zakonom ovisno o svojim materijalnim mogućnostima i drugim potrebama obitelji s djecom [članak 15.stavak(3)].

Zakonom o izmjeni Zakona o zaštiti obitelji s djecom i Zakonom o dopuni Zakona o zaštiti obitelji s djecom<sup>9</sup> utvrđeni su povoljniji uvjeti za ostvarivanje prava utvrđenih Zakonom.

**Krug korisnika i opseg prava za zaštitu obitelji s djecom utvrđeni ovim Zakonom identični su osnovama iz Federalnog zakona.**

---

<sup>8</sup> („Narodne novine HNŽ”, broj: 7/17 i 7/19)

<sup>9</sup> („NarodnenovineHNŽ”, broj: 7/19)

## 4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Analizom dobivenih rezultata kod provedenog istraživanja prikazani su i opisani rezultati šest tematskih područja sukladno šest skupina ispitanika:

- ravnatelji ustanova socijalne skrbi,
- stručni radnici u ustanovama socijalne skrbi,
- korisnici prava socijalne skrbi,
- osobe koje su ostale bez posla sa 16.3.2020. godine i tijekom pandemije koronavirusa (Covid-19),
- djeca bez (odgovarajuće) roditeljske skrbi sa smještajem u udomiteljstvu ili ustanovama socijalne skrbi,
- starije osobe i osobe s invaliditetom sa smještajem u ustanovama socijalne skrbi.

Za svako od šest tematskih područja označene su specifične teme koje su opisane kroz kategorije primjenom analize okvira. Prije analize dobivenih rezultata na temelju anketnih upitnika i izvještaja anketara, dat će se i prikaz ustanova socijalne skrbi na području Hercegovačko-neretvanske županije koje se nalaze u Registru ustanova socijalne skrbi te ispunjavaju uvjete za osnivanje i rad ustanova socijalne skrbi sukladno Pravilniku o minimalnim standardima. Također analiziran je broj korisnika po pravima i visini naknada koje su ostvarili u 2018. i 2019. godini, te u 2020. godini zaključno s veljačom (prije početka pandemije). Kako bismo utvrdili je li došlo do povećanja broja korisnika zbog posljedica pandemije i gubitka zaposlenja analiziran je broj korisnika u srpnju 2020. godine, a s ciljem analize utjecaja pandemije na sustav socijalne skrbi u našoj županiji.

#### **4.1 Pregled ustanova socijalne skrbi, broj korisnika socijalnih prava i način financiranja**

Ustanove socijalne skrbi<sup>10</sup> osnovane su na temelju potreba korisnika za socijalnim uslugama. U ustanovama socijalne skrbi pružaju se stručne i druge usluge kojima se do određenog stupnja zadovoljavaju različite potrebe korisnika.

Na području Hercegovačko-neretvanske županije ustanove socijalne skrbi koje ispunjavaju uvjete za rad upisuju se u Registar ustanova socijalne skrbi. Vrste socijalnih ustanova koje su registrirane na području ove županije su:

1. centri/službe za socijalni rad,
2. ustanova za djecu bez (odgovarajućeg) roditeljskog staranja,
3. ustanova za starije i nemoćne osobe,
4. ustanova za socijalno i zdravstveno zbrinjavanje osoba s invaliditetom i drugih osoba,
5. ustanova za djecu s posebnim potrebama s dnevnim smještajem.

Hercegovačko-neretvanska županija ima uspostavljen nadzor nad provedbom socijalne skrbi, zaštite osoba s invaliditetom, CŽR i zaštite obitelji s djecom putem Županijskog ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi, a jedan dio je u nadležnosti Federalnog ministarstva rada i socijalne politike. Postupke utvrđivanja socijalnih prava provode nadležni centri/službe za socijalni rad.

Na području Hercegovačko-neretvanske županije djelatnost socijalne skrbi obavljaju: tri ustanove koje pružaju stručne i usluge smještaja za djecu bez roditeljske skrbi, dvije ustanove koje pružaju stručne i usluge smještaja osobama s invaliditetom, sedam ustanova socijalne skrbi za pružanje stručnih usluga i usluga smještaja za starije i nemoćne osobe, te jedan centar koji pruža usluge obrazovanja i druge stručne usluge sa stacionarem za djecu s invaliditetom.

---

<sup>10</sup> Način osnivanja i vrsta ustanova socijalne skrbi utvrđene su Zakonom o socijalnoj skrbi („Narodne novine HNŽ”, br.3/05,1/16)

## **Naziv ustanova socijalne skrbi na području HNŽ:**

1. Ustanova „Centar za socijalni rad Grada Mostara”
2. JU Centar za socijalni rad Konjic
3. JU Centar za socijalni rad Jablanica
4. JU Centar za socijalni rad Prozor-Rama
5. Centar za socijalni rad Čapljina
6. Centar za socijalni rad Stolac
7. Centar za socijalni rad Čitluk
8. Služba za opću upravu i društvene djelatnosti Općine Neum
9. Ured socijalne skrbi Općine Ravno
10. „Dom za socijalno i zdravstveno zbrinjavanje osoba s invaliditetom i drugih osoba” Stolac
11. JU Centar za stara i iznemogla lica-osobe Mostar
12. JU Dječiji dom „Mostar”
13. Dom za stare i iznemogle osobe „Domanovići” Čapljina
14. JU Dom za stara i iznemogla lica „Jablanica”
15. Dom za djecu „Ivan Pavao II” Vionica, Čitluk
16. Dom za stare osobe i iznemogle osobe „Ivan Pavao II” Vionica, Čitluk
17. Ustanova za predškolski odgoj i socijalnu skrb „Majčino selo” Međugorje
18. Rehabilitacijski centar „Sveta obitelj” Mostar
19. Dom za stare i nemoćne osobe Ravno
20. Centar za djecu i omladinu sa posebnim potrebama „Los Rosales” Mostar
21. Dom za stare i iznemogle osobe „Betanija” Čapljina
22. Dom za stara i iznemogla lica „Miran san” Mostar
23. Dom za stare i iznemogle osobe „Mirna Luka” Neum



## 4.2 Način financiranja ustanova i prava iz socijalne skrbi

Socijalna je skrb usmjerena na osiguranje socijalne sigurnosti građana i obitelji koje su se stjecanjem različitih društvenih i životnih okolnosti našle u stanju socijalne potrebe. Zbog toga je socijalna skrb obitelji, njezinih članova i građana pojedinaca usmjerena na otkrivanje i smanjenje, odnosno otklanjanje posljedica uzroka koji dovode do stanja socijalne potrebe i ostvarivanje prava na pojedine oblike socijalne skrbi. Financiranje ustanova socijalne skrbi i ostvarenih socijalnih prava vrši se iz:

- a. Proračuna Federacije BiH;
- b. Proračuna županije;
- c. Proračuna grada/općine i
- d. drugih izvora (donacije i sl.).

Financiranje socijalnih prava je decentralizirano. Osnovna se prava financiraju s federalne i županijske razine, dok se dodatna prava financiraju iz proračuna na lokalnoj razini. Iz proračuna Federacije za financiranje prava civilnih žrtava rata izdvaja se 70%, a iz županijskog proračuna izdvaja se 30% potrebnih sredstava za isplatu naknada korisnicima prava civilnih žrtava rata. Isplata korisnicima prava na neratne invalidnine i pravo na pomoć druge osobe i ortopedski dodatak u cijelosti se isplaćuje iz proračuna Federacije BiH.

U Hercegovačko-neretvanskoj županiji djeluje više NVO koje se financiraju kroz projekte i programe kojim apliciraju na različite javne pozive, putem članarina i donacija. Djelokrug rada nevladinih organizacija ogleda se u pružanju nedostajućih stručnih, pravnih i drugih usluga građanima, te djeluju na područja koja ne pokriva vladin sektor.

#### 4.3 Pregled ukupnog broja korisnika i ostvarenih prava u HNŽ, te način financiranja u 2019. godini

**Tablica 2.** Broj korisnika i broj ostvarenih prava iz socijalne skrbi te iznosi finansijskih sredstava isplaćeni iz proračuna na svim razinama u 2019. godini

Način financiranja	Broj korisnika	Broj ostvarenih prava	Iznos finansijskih izdvajanja za ostvarena prava (KM)
Proračun FBiH	9.274	19.522	29.867.266,00
Proračun HNŽ	13.672	27.696	8.925.849,00
Proračun grada općine	6.146	6.146	4.306.295,00
<b>UKUPNO</b>	<b>23.453</b>	<b>53.364</b>	<b>43.099.410,00</b>

*Izvor podataka:* Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ, centri za socijalni rad i službe za socijalnu skrb i društvene djelatnosti HNŽ.

Iz prikaza koji je dat u tablici 2. može se zaključiti da na području Hercegovačko-neretvanske županije 13.672 korisnika ostvaruje neko od prava propisanih Zakonom o socijalnoj skrbi i Zakonom o zaštiti obitelji s djecom. Prema podacima iz tablice 1., za 27.696 prava koja su ostvarili korisnici naknade se redovito mjesečno isplaćuju iz županijskog proračuna, a iznos koji je u 2019. godini osiguran i isplaćen iz županijskog proračuna je 8.925.849,00 KM, od ukupnog proračuna HNŽ koji iznosi 222.700.880,00 KM, što procentualno iznosi 4,00% od ukupnog proračuna HNŽ.

Na temelju podataka iz iste tablice možemo zaključiti da se na godišnjoj razini, za prava koja su korisnici s područja Hercegovačko-neretvanske županije ostvarili u proračunu Federacije BiH, u 2019. godini osiguralo i isplatilo 29.867.266,00 KM za 9.274 korisnika koji su ostvarili 19.522 socijalna prava.

Iz proračuna, a na temelju odluka na razini Grada Mostara kao najvećeg središta u HNŽ, od ukupnog proračuna Grada u 2019. godini 57.689.096,00 KM osiguran je i isplaćen iznos od 4.306.295,00 KM za razna socijalna prava koja je ostvarilo 6.146 korisnika po osnovi dopunskih prava, što bi procentualno iznosilo 7,46%.

**Tablica 3.** Pregled proračuna po gradovima/općinama HNŽ

Gradovi u HNŽ Ukupan proračun	2019.godina	2020.godina
Mostar	57.689.096,00 KM	60.840.898,00 KM
Konjic	21.819.832,00 KM	22.270.100,00KM
Jablanica	16.533.600,00KM	10.922.790,00 KM
Prozor/Rama	26.922.141,00 KM	27.166.150,00 KM
Čitluk	9.154.914,26 KM	9.330.000,00 KM
Stolac	8.589.380,00KM	9.245.926,84 KM
Neum	8.429.500,00 KM	9.542.000,00 KM
Čapljina	16.936.250,00 KM	17.664.050,00 KM
Ravno		

**Izvor podataka:** Službene stranice gradova/općina

Na osnovi uvida u proračune gradova unutar HNŽ vidljivo je da postoje razlike počevši od ukupnih proračuna na lokalnim razinama, pa do izdvajanja u oblasti socijalne skrbi. Primjetno je da Grad Mostar kao administrativno i najveće središte Hercegovine ima najveći iznos sredstava utvrđenih uproračunu i da je u 2020.godini on veći za 3.151.802,00 KM odnosno za 5,18% te su sukladno tome i izdvajanja za socijalnu skrb na lokalnoj razini najveća i samo u 2020. godini u odnosu na 2019. godinu porasla su za 71.130,00 KM odnosno 5,59%.

#### **4.4 Pregled broja korisnika u HNŽ i ostvarenih socijalnih prava te visine finansijskih izdvajanja iz federalnog proračuna za osobe s civilnim invaliditetom i civilne žrtve rata**

Prema podacima prikazanim u tablici 4. možemo zaključiti da se u 2019. godini broj korisnika prava na neratne invalidnine kretao između 4.616 i 4.723 na području Hercegovačko-neretvanske **županije**, te su oni ostvarili 7.696 prava. Komparacijom podataka može se utvrditi da je broj korisnika u 2019. godini manji za 8,03% ili 371 korisnika u odnosu na 2018.godinu iz tog razloga što se radi o kategoriji korisnika prava koji podliježu revizijama i kontrolnim ljekarskim pregledima, kao i smrću s obzirom na invaliditet. Značajno je napomenuti da se analizom dobivenih podataka može konstatirati da jedna osoba (korisnik) u prosjeku ostvaruje dva prava.

**Tablica 4.** Detaljan pregled broja korisnika, ostvarenih prava iz socijalne skrbi i visina financijskih izdvajanja iz županijskog i federalnog proračuna po gradovima/općinama za prava osoba s invaliditetom u 2019. godini

Općine/ Prava	Civilne invalidnine				Civilne žrtve rata			
	Broj korisnika	Broj ostvarenih prava	Iznos (KM)	Broj korisnika	Broj ostvarenih prava	Iznos iz HNZ-K 30% (KM)	Iznos iz FBiH 70% (KM)	Ukupno (KM)
<b>Mostar</b>	2.372	4.600	3.165.679,66	583	1.070	76.209,96	183.914,19	260.124,15
<b>Konjic</b>	635	62	1.690.906,06	80	1	90.883,79	212.062,17	302.945,97
<b>Jablanica</b>	Varirao tijekom godine između 266-273	19	740.859,82	25	25	25.990,80	60.645,15	86.635,92
<b>Prozor-Rama</b>	311	615	850.197,46	65	65	62.522,91	145.886,79	208.409,70
<b>Čapljina</b>	447	953	1.514.526,84	52	66	52.235,05	125.997,56	178.232,56
<b>Čitluk</b>	357	778	Isplaćuje Federalno ministarstvo financija izravno korisnicima	8	12	8.553,74	19.958,86	28.512,66
<b>Neum</b>	64	131	197.321,16	5	9	9.702,36	23.209,92	32.912,28
<b>Stolac</b>	263	535	803.412,36	38	45	34.200,00	79.800,00	114.000,00
<b>Ravno</b>	3	3	250,00					
<b>UKUPNO</b>	4.616-4.723	7.696	8.963.153,36	856	1.268	360.298,61	851.474,64	1.211.773,24

#### 4.5 Pregled broja korisnika u HNŽ i ostvarenih prava iz socijalne skrbi te visine financijskih izdvajanja iz federalnog i županijskog proračuna, gradskih i općinskih proračuna u 2018. i 2019. godini

U tablici 5. prikazana je komparativna analiza svih kategorija korisnika socijalnih prava kojima je u 2018. i 2019. godini iz **županijskog** proračuna isplaćivana naknada. Iz tabličnog prikaza može se vidjeti spolna struktura korisnika i mjesna nadležnost u ostvarivanju nekog socijalnog prava, te ukupan broj korisnika kojima je priznato neko od socijalnih prava ili pružena stručna usluga prema odgovarajućim zakonskim propisima u analiziranom razdoblju.

**Tablica 5.** Pregled kategorija korisnika socijalne skrbi s područja HNŽ po spolnoj strukturi

Korisnici socijalne skrbi	Broj korisnika					
	2018			2019		
	M	Ž	Ukupno	M	Ž	Ukupno
Djeca bez roditeljske skrbi	24	35	<b>59</b>	30	25	<b>55</b>
Odgojno zanemarena djeca	20	22	<b>42</b>	26	29	<b>55</b>
Odgojno zapuštena djeca	67	60	<b>126</b>	91	44	<b>135</b>
Djeca čiji je razvoj ometen obiteljskim prilikama	43	32	<b>75</b>	52	43	<b>95</b>
Materijalno neosigurane i za rad nesposobne osobe	360	145	<b>671</b>	404	360	<b>764</b>
Stareosobe, bez obiteljske skrbi	161	199	<b>360</b>	130	180	<b>310</b>
Osobe s društveno negativnim ponašanjem	545	232	<b>777</b>	510	260	<b>770</b>
Osobe ovisne o psihoaktivnim supstancijama	242	42	<b>284</b>	196	80	<b>275</b>
Osobe s invaliditetom i osobe ometene u fizičkom ili psihičkom razvoju			<b>4.427</b>			<b>4.539</b>
Osobe i obitelji u stanju socijalne potrebe usljed posebnih okolnosti			<b>16.539</b>			<b>17.857</b>
<b>UKUPNO</b>			<b>23.360</b>			<b>24.773</b>

**Izvor podataka:** Centri za socijalni rad i službe socijalne skrbi HNŽ

Prema navedenim podacima iz tablice 5. možemo vidjeti da se broj korisnika iz 2018.godine sa 23.360 povećao na 24.773 korisnika, točnije za 1.413 korisnika ili za 5,08%. Međutim, porast broja korisnika nije prisutan u svim kategorijama socijalnih prava. Značajan je podatak koji se odnosi na smanjen broj korisnika kod kategorije korisnika socijalnog prava- djeca bez roditeljske skrbi koji se nalaze u ustanovama socijalne skrbi. Primjetan je podatak koji se odnosi na smanjen broj korisnika kod kategorije korisnika starih osoba, bez obiteljske skrbi, te blagi pad u kategoriji odgojno zanemarene djece i osoba s društveno negativnim ponašanjem, te u kategoriji osoba koje su ovisne o psihoaktivnim supstancijama. Ono što također treba naglasiti jeste znatan porast broja obitelji koje su u stanju socijalne potrebe za 7,31%, što je bilo i za očekivati s obzirom na veći broj nezaposlenih osoba i opće siromaštvo, što svakako utječe i odražava se na zdravlje i na porast broja osoba s invaliditetom i osobao metenih u fizičkom i psihičkom razvoju za 2,4%. Također je zabilježen porast broja odgojno zapuštene djece, djece čiji je razvoj ometen obiteljskim prilikama.

Povećanjem broja navedenih kategorija javlja se i povećanje broja osoba koje traže pomoć od socijalnih ustanova u vidu savjeta pojedincu ili cijelim obiteljima u prevazilaženju problema. Potrebno je naglasiti da pored ostvarivanja navedenih prava, koja su zakonom propisana prava iz oblasti socijalne skrbi, navedene kategorije korisnika putem centara za socijalni rad i službi za socijalnu skrb imaju mogućnosti ostvarivanja usluga poput savjetovališta, savjetodavnog rada i neposrednih usluga socijalnog rada koje su od preventivnog značaja za oblast socijalne skrbi.

**Tablica 6.** Pregled izdvajanja za plaće, materijalne troškove i proširena prava po gradovima/općinama HNŽ za 2019. godinu i planirana financijska sredstva u 2020. godini

Kategorija	OPĆINE HERCEGOVAČKO-NERETVANSKE ŽUPANIJE 2019/2020										
	Mostar	Konjic	Jablanica	Prozor-Rama	Čapljina	Čitluk	Neum	Stolac	Ravno	Ukupno u KM	
<b>2019</b>											
Iznos za plaće	956.030,00	339.864,00	125.512,00	224.000,00	200.090,00	166.600,00	23.375,00	127.922,00	25.000,00	<b>2.188.393,00</b>	
Iznos za materijalne troškove	83.140,00	16.710,00	33.862,00	22.500,00	22.037,00	20.310,00	4.000,00	12.371,00	4.000,00	<b>218.930,00</b>	
Iznos za proširena prava	160.000,00	125.650,00	126.960,00	25.000,00	36.000,00	27.700,00				<b>501.310,00</b>	
<b>2020</b>											
Iznos za plaće	1.012.610,00	380.686,00	130.000,00	255.000,00	200.090,00	101.665,00	24.875,00	137.922,00	25.000,00	<b>2.267.848,00</b>	
Iznos za materijalne troškove	97.690,00	20.036,00	36.745,00	24.000,00	22.128,00	11.985,00	5.000,00	12.500,00	5.000,00	<b>235.984,00</b>	
Iznos za proširena prava	160.000,00	126.500,00	100.000,00	30.000,00	36.000,00	22.900,00	/	/	/	<b>575.400,00</b>	
<b>Rebalans 2020</b>											
Iznos za plaće	/	/	123.500,00	/	229.750,00	/	/	/	/	<b>353.250,00</b>	
Iznos za materijalne troškove	/	/	35.245,00	/	22.057,00	/	/	/	/	<b>57.302,00</b>	
Iznos za proširena prava	/	/	100.000,00	/	45.000,00	/	/	/	/	<b>145.000,00</b>	

**Izvor podataka:** Centri za socijalni rad i službe socijalne skrbi HNŽ

U tablici 6. dat je pregled izdvajanja za plaće, materijalne troškove i proširena prava po gradovima/općinama HNŽ za 2019. godinu i planiranih financijskih sredstava u 2020. godini. Na temelju prikazanih podataka može se zaključiti da je za plaće zaposlenika u ustanovama socijalne skrbi u 2019. godini izdvojeno 2.188.393,00 KM. Najveći iznos za plaće zaposlenika u ustanovama socijalne skrbi u HNŽ izdvaja Grad Mostar u ukupnom iznosu od 956.030,00 KM, zatim Općina Konjic sa 339.864,00 KM, dok najmanje iznose za plaće imaju Općina Neum sa 23.375,00 KM i Općina Ravno sa 25.000,00 KM, sukladno broju zaposlenih i ukupnom proračunugrada/općine. U 2020. godini ukupan iznos za plaće po centrima za socijalni rad/službama povećan je sa 2.188.393,00 KM na 2.267.848,00 KM, ili za 3,50 %.

Primjetno je da se u 2020. godini smanjio ukupan proračun Općine Jablanica sa 16.533.600,00 KM na 10.922.790,00 KM, te se rebalansom za 2020. godinu početkom lipnja 2020. godine u Jablanici smanjio iznos za plaće i materijalne troškove. Smanjenje se odnosilo na zaposlenike, ali se nije odrazilo na proširena prava korisnika socijalnih novčanih davanja, koji su bili u blagom porastu. Planiran je još jedan rebalans za listopad 2020. godine kad je obećano vraćanje umanjениh sredstava centru za socijalni rad. Proširena prava u Jablanici obuhvaćaju: osim novčane pomoći za korisnike socijalnih prava, i jednokratnu novčanu pomoć za novorođenčе s razlikom u iznosima za prvo, drugo, treće i četvrto dijete ili više djece, naknadu djeci s autizmom, naknadu osobama na hemodijalizi, naknadu RVI paraplegičarima, povećanje broja za 32 osobe bez posla usljed Covida-19.

Grad Čapljina je povećao ukupan proračun Grada za 2020. godinu na 17.664.050,00 KM, što znači da povećanje u odnosu na 2019. godinu iznosi 4,12%, a i proračun Centra za socijalni rad je porastao za 19,5%. Rebalansom proračuna u 2020. godini povećanje se odnosilo na plaće zaposlenika zbog mogućeg angažmana novih zaposlenika, a povećana su izdvajanja i za proširena prava koja obuhvaćaju novčana izdvajanja za korisnike socijalnih prava za 20%.

Kada se analiziraju izdvajanja iz gradskih/općinskih proračuna, uočava se da je u 2019. godini za proširena prava najveći iznos izdvajao Grad Mostar, 160.000,00 KM, što iznosi 0,26% od ukupnog proračuna Grada Mostara, zatim Općina Konjic iznos od 126.960,00 KM, što iznosi 0,56% od ukupnog proračuna Općine Konjic, zatim Općina Jablanica sa 100.000,00 KM, što je 0,91% izdvajanja iz ukupnog proračuna Općine Jablanica. Ono što je potrebno naglasiti jeste da Općina Konjic ima porast izdvajanja iznosa za proširena prava za 44,52%, odnosno sa 125.650,00 KM na 226.500,00 KM u 2020. godini. Bitno je naglasiti da općine Neum, Stolac i Ravno nemaju izdvajanja za proširena prava. Također treba napomenuti da je određen iznos sredstava



za proširena prava u 2020. godini planiran u proračunu Općine Prozor-Rama, te je za povećanje za proširena prava izdvojeno 30.000,00 KM, odnosno povećanje iznos za proširena prava za 16,6%.

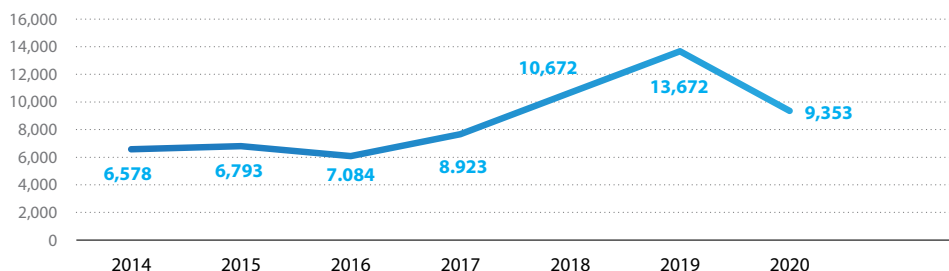
U gradskim/općinskim proračunima u 2019. godini za proširena prava planirana su sredstva u ukupnom iznosu od 501.310,00 KM. U 2020. godini za proširena prava izdvojeno je 575.400,00 KM, što je povećanje za 12,87% ili za 74.090,00 KM.

#### 4.5.1 Pregled ukupnog broja korisnika i ostvarenih prava u Hercegovačko-neretvanskoj županiji

Prema podacima Ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi Hercegovačko-neretvanske županije, u 2019. godini je 8.033 korisnika ostvarilo 27.696 prava po **Zakonu o socijalnoj skrbi HNŽ**, što je u odnosu na 2018. godinu bilo povećanje broja korisnika prava za 930, a procentualno bi to iznosilo 13,09%.

##### Grafikon 1.

Ukupan broj korisnika prava iz socijalne skrbi za razdoblje 2014.–2019.

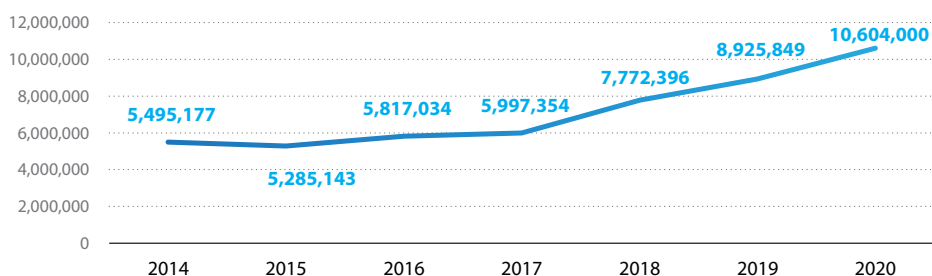


**Izvor podataka:** Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ

Na slici broj 1. prikazana je analiza socijalnih prava koja su utvrđena sukladno zakonskim i podzakonskim propisima na razini županije-kantona. Na temelju tih propisa, ako korisnici ispunjavaju određene propisane uvjete, oni mogu ostvariti više od jednog prava. Promatrajući grafikon, može se primijetiti veliki porast broja korisnika u odnosu na 2014. godine, osobito možemo vidjeti nagli porast krajem 2017. godine, te 2018. i 2019. godine, kada je broj korisnika narastao više nego dvostruko. Nagli porast dogodio se 2017. godine te se taj rast nastavio 2018. i 2019. godine. Razlog naglog rasta korisnika dogodio se zbog donošenja Zakona o zaštiti obitelji sa djecom u Hercegovačko-

neretvanskoj županiji na koji se čekalo punih 18 godina. Tim, Zakonom su utvrđena prava na: dječji dodatak, jednokratnu novčanu pomoć za opremu novorođenog djeteta, porodiljnu naknadu za zaposlenu porodilju i naknadu ženi/majci koja nije u radnom odnosu. Tako se ukupan broj s dotadašnjih 8.923 povećao na 10.672, što je porast za 19,60%. Rast se broja korisnika bilježi i u 2019. godini u odnosu na 2018. godinu i to za 28,11%. U 2019. godini urađena je dopuna Zakona o zaštiti obitelji sa djecom HNŽ. Tom dopunom su poboljšani uvjeti za korisnike određenih prava, tako da je, bez obzira na cenzus, svoj novorođenoj djeci isplaćena jednokratna potpora za opremu novorođenčeta. Također je tom dopunom Zakona nezaposlenim porodiljama omogućeno ostvarivanje prava ako su izgubile posao prije poroda, te im se više ne uzima prihod ostvaren zadnjih šest mjeseci.

**Grafikon 2. Ukupno utrošena sredstva za prava iz socijalne skrbi za razdoblje 2014-2019.**



Izvor podataka: **Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ**

Na slici broj 2. prikazana su sva izdvajanja iz proračuna HNŽ za prava iz socijalne skrbi, zaštite obitelji s djecom i zaštite civilnih žrtava rata u zadnjih pet godina. Porast broja korisnika zabilježen je od 2017. godine, iz razloga donošenja Zakona o zaštiti obitelji sa djecom u Hercegovačko-neretvanskoj županiji, tj. uvođenjem svih prava koja proistječu iz: dječjeg doplatka, naknade za žene/majke koje su u radnom odnosu, žene-majke nezaposlene i jednokratne novčane pomoći za opremu novorođenog djeteta. Upoređujući 2014. godinu sa 2019. godinom može se zaključiti da se u proračunu HNŽ osiguravaju i isplaćuju sredstva za socijalnu skrb i zaštitu obitelji s djecom skoro u 100% iznosu.

Sva zakonom priznata socijalna prava u Hercegovačko-neretvanskoj županiji podijeljena su u tri oblasti:

- a. prava iz socijalne skrbi,
- b. prava obitelji s djecom i
- c. prava civilnih žrtava rata.

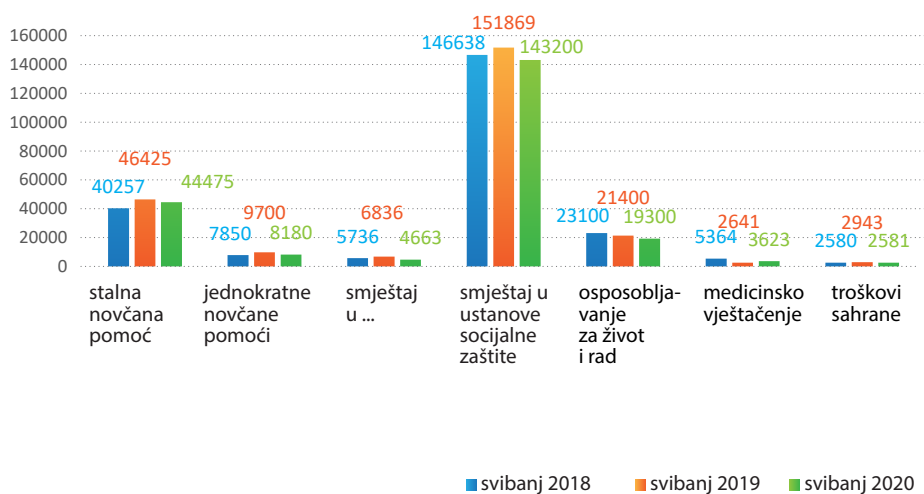
**Tablica 7.** Pregled broja ostvarenih socijalnih prava i iznosa izdvojenih financijskih sredstava za korisnike na području HNŽ financiranih iz proračuna HNŽ

<b>a) Prava iz oblasti socijalne skrbi</b>				
<b>Naziv prava</b>	<b>Broj/ KM</b>	<b>Srpanj 2020</b>	<b>Srpanj 2019</b>	<b>Srpanj 2018</b>
Stalna novčana pomoć	Broj	338	353	392
	KM	44.475,28 KM	46.425,28 KM	40.257,50 KM
Jednokratne novčane pomoći	Broj	27	34	29
	KM	8.180,00 KM	9.700,00 KM	7.850,00 KM
Smještaj u udomiteljsku obitelj	Broj	11	13	14
	KM	4.663,10 KM	6.836,93 KM	5.736,93 KM
Smještaj u ustanove socijalne skrbi	Broj	210	211	198
	KM	143.200,87 KM	151.869,89 KM	146.638,11 KM
Osposobljavanje za život i rad	Broj	193	214	231
	KM	19.300,00 KM	21.400,00 KM	23.100,00 KM
Medicinsko vještačenje	Broj	35	24	49
	KM	3.623,44 KM	2.641,23 KM	5.364,58 KM
Troškovi sahrane	Broj	4	4	3
	KM	2.581,57 KM	2.943,00 KM	2.580,00 KM
<b>Ukupno</b>	Broj	<b>818</b>	<b>850</b>	<b>916</b>
	KM	<b>226.024,26</b>	<b>241.816,33</b>	<b>231.527,12</b>
<b>b) Prava iz oblasti obitelji s djecom</b>				
Dječji doplatok	Broj	4.295	5.265	5.125
	KM	159.520,00 KM	138.465,00 KM	131.750,00
Novčana pomoć za vrijeme trudnoće i porođaja žene/majke koja je u radnom odnosu	Broj	429	400	313
	KM	225.162,27 KM	172.079,48 KM	119.413,01 KM
Novčana pomoć za vrijeme trudnoće i porođaja žene/majke koja nije u radnom odnosu	Broj	162	153	136
	KM	68.426,13 KM	52.789,38 KM	46.568,89 KM
Jednokratna novčana pomoć za opremu novorođenog djeteta	Broj	152	44	41
	KM	61.200,00 KM	8.800,00 KM	8.200,00 KM
<b>Ukupno</b>	Broj	<b>5.038</b>	<b>5.862</b>	<b>5.615</b>
	KM	<b>514.308,40</b>	<b>372.513,38,</b>	<b>305.931,90</b>

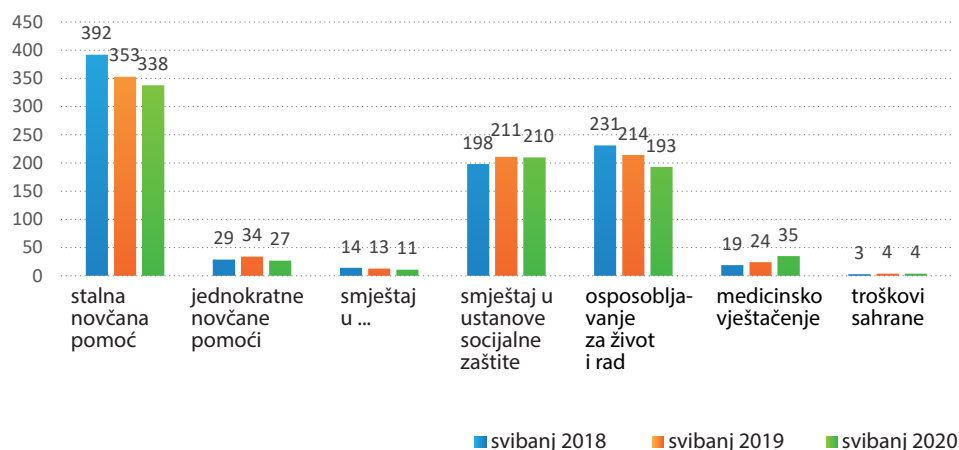
c) Prava iz oblasti civilnih žrtava rata				
Osobna invalidnina	Broj	435	450	458
	KM	89.670,03 KM	110.612,72 KM	94.691,36 KM
Mjesečno osobno novčano primanje	Broj	69	68	66
	KM	41.050,86 KM	40.455,92 KM	39.266,04 KM
Dodatak na njegu i pomoć	Broj	29	29	30
	KM	14.040,62 KM	14.040,62 KM	14.457,08 KM
Ortopedski dodatak	Broj	186	193	198
	KM	22.286,84 KM	22.994,82 KM	23.560,02 KM
Obiteljska invalidnina	Broj	338	350	360
	KM	90.255,29 KM	93.813,56 KM	96.258,82 KM
<b>Ukupno</b>	Broj	<b>1 057</b>	<b>1 090</b>	<b>1 112</b>
	KM	<b>257.303,64</b>	<b>281.917,64</b>	<b>268.233,32</b>

**Izvor podataka:** Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ, centri za socijalni rad i službe za socijalnu skrb HNŽ

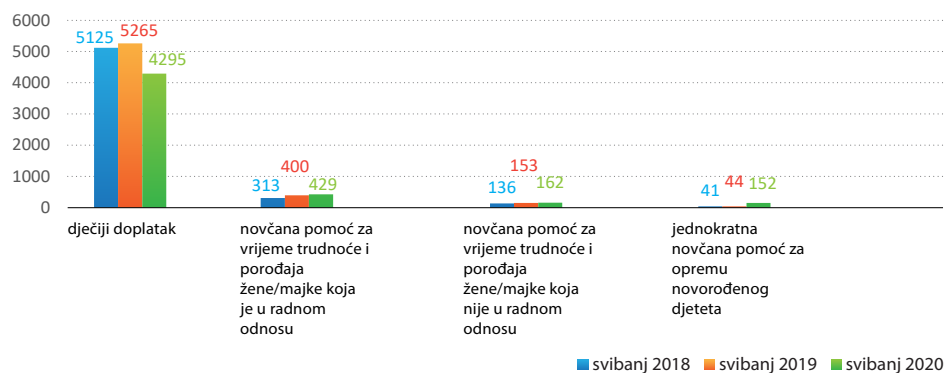
### Grafikon 3. Pregled broja ostvarenih prava iz oblasti socijalne skrbi koja su financirana iz proračuna HNŽ



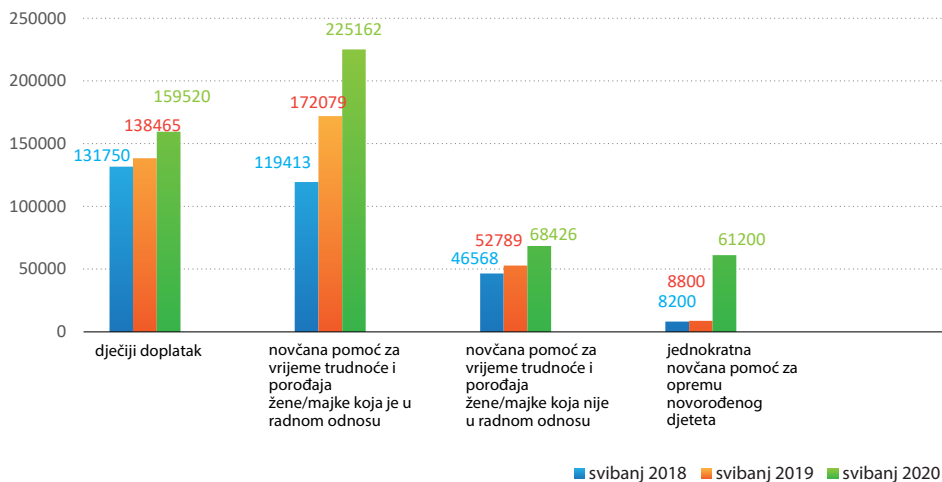
**Grafikon 4.** Pregled izdvajanja za prava iz oblasti socijalne skrbi koja su financirana iz proračuna HNŽ



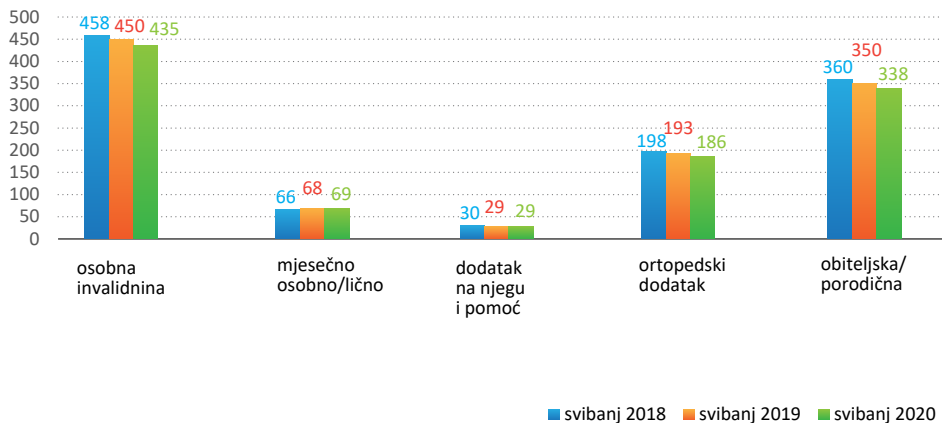
**Grafikon 5.** Pregled broja ostvarenih prava iz oblasti zaštite obitelji s djecom koja su financirana iz proračuna HNŽ



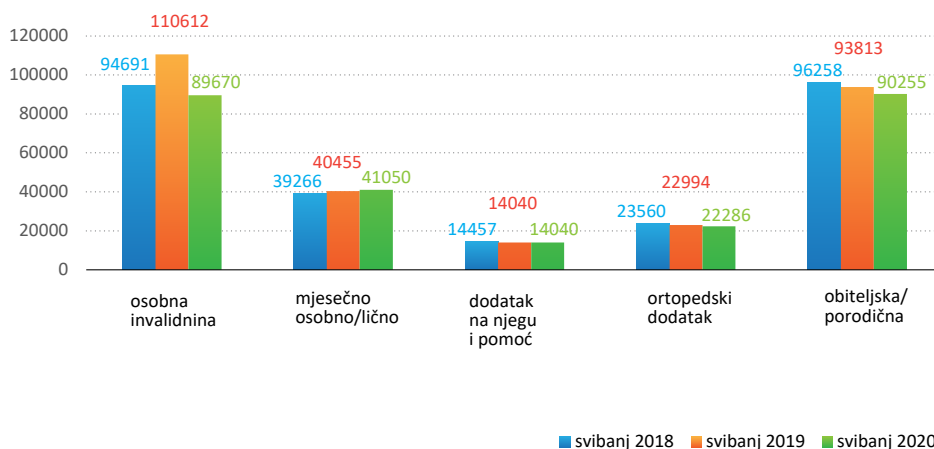
**Grafikon 6.** Pregled proračunskih izdvajanja za prava iz oblasti zaštite obitelji s djecom koja su financirana iz proračuna HNŽ



**Grafikon 7.** Pregled broja ostvarenih prava iz oblasti zaštite civilnih žrtava rata koja su financirana iz proračuna HNŽ



**Grafikon 8.** Pregled proračunskih izdvajanja za prava iz oblasti zaštite civilnih žrtava rata koja su financirana iz proračuna HNŽ



Upoređujući srpanj 2018.godine sa 2019.godinom, pad broja korisnika zabilježen je u četiri kategorije iz oblasti prava iz socijalne skrbi. Najveći pad broja korisnika zabilježen je kod ostvarivanja stalne novčane pomoći gdje je pad korisnika manji za 11,04%. Trend pada nastavlja se i u 2020.godini gdje pad u odnosu na 2018. godinu iznosi 15,97%, odnosno za 54 korisnika. Razlog pada broja korisnika socijalne pomoći jesu kriteriji koje osobe moraju ispuniti po Zakonu o socijalnoj skrbi HNŽ. Ono što je bitno naglasiti jeste da je kod smještaja korisnika u ustanove socijalne skrbi zabilježen porast broja smještaja korisnika u 2019.godini u usporedbi sa 2018.godinom, ali da je taj trend obustavljen u 2020. godini upravo kao posljedica pandemije.

U oblasti zaštite obitelji s djecom tijekom 2019.godine došlo je do porasta broja korisnika prava, točnije porasta broja korisnika za 4,39 % u odnosu na 2018.godinu, zbog toga što su se u 2019.godini izmjenom Zakona o zaštiti obitelji s djecom poboljšali uvjeti za ostvarivanje prava za veći broj korisnika, kao što je već ranije navedeno, te se trend rasta po svim pravima Zakona o zaštiti obitelji sa djecom u HNŽ nastavio i u 2020.godini.

Međutim, primjetno je smanjenje korisnika po pravima iz oblasti CŽR, radi revizija prava te smrti korisnika prava.



#### 4.5.2 Pregled broja korisnika koji su ostvarili pravo na smještaj u ustanovu socijalne skrbi i visina financijskih sredstava iz Proračuna HNŽ u 2018.–2019. godini

U narednoj tablici dat je prikaz broja korisnika koji su ostvarili pravo na smještaj u ustanovu socijalne skrbi i visina financijskih sredstava iz Proračuna HNŽ u 2018.–2019. godini.

**Tablica 8.** Pregled broja korisnika koji su ostvarili pravo na smještaj u ustanovu socijalne skrbi i visina financijskih sredstava iz Proračuna HNŽ u 2018.–2019. godini

Redni broj	Ustanova socijalne skrbi	Broj korisnika/KM	Broj korisnika i visina izdvojenih financijskih sredstava u 2018. godini	Broj korisnika i visina izdvojenih financijskih sredstava u 2019. godini
<b>a) Korisnici u ustanovama socijalne skrbi koji se nalaze u HNŽ-K</b>				
1.	Centar za stara i iznemogla lica-osobe Mostar	Broj	20	22
		KM	10.875,83	11.290,37
2.	Dom za djecu bez roditeljskog staranja „IVAN PAVAO II” VIONICA, Čitluk	Broj	/	1
		KM	/	150,00
3.	Dom za socijalno i zdravstveno zbrinjavanje osoba s invaliditetom i drugih osoba, Stolac	Broj	125	114
		KM	93.047,10	88.541,64
5.	„Majčino selo” Međugorje	Broj	5	6
		KM	2.325,56	2.633,33
6.	JU „Dječiji dom” Mostar	Broj	22	23
		KM	13.540,80	14.260,00
7.	JU „Dom za stara i iznemogla lica” Jablanica	Broj	6	6
		KM	2.151,44	2.315,34
8.	„Dom za stare i iznemogle osobe Domanovići-Čapljina”	Broj	4	7
		KM	1.804,43	4.008,71
9.	Dom za stare i nemoćne osobe Ravno	Broj	/	1
		KM	/	930,00
10.	„Sveta obitelj” Mostar	Broj	2	2
		KM	1.443,43	1.050,00

	UKUPNO NA PODRUČJU HNŽ-K	Broj	184	182
		KM	125.188,35	125.179,39
b) Korisnici u ustanovama socijalne skrbi koji se ne nalaze u HNŽ-K				
1.	Dom za djecu bez roditeljskog staranja Bjelave	Broj	6	6
		KM	3.570,00	3.570,00
2.	JU „Dom porodica” Zenica	Broj	/	1
		KM	/	725,50
3.	JU Centar za slijepu i slabovidnu djecu i omladinu Sarajevo	Broj	2	2
		KM	748,02	748,02
4.	Međunarodni forum solidarnosti EMMAUS – Klokočnica, Doboj Istok	Broj	1	2
		KM	1.100,00	2.125,91
5.	Udruženje Humanitarna organizacija Međunarodni forum solidarnostiEmmaus	Broj	1	1
		KM	1.050,40	1.100,00
6.	Ustanova za zbrinjavanje mentalno invalidne djece i omladine Pazarić	Broj	3	4
		KM	3.150,00	3.903,65
7.	Ustanova za zbrinjavanje mentalno invalidnih lica „Drin” Fojnica	Broj	6	6
		KM	5.324,68	5.325,92
8.	Edukacijsko-rehabilitacijski centar „Duga” Novi Travnik	Broj	2	/
		KM	1.301,21	/
9.	Zavod za specijalno obrazovanje i odgoj djece Mjedenica	Broj	1	1
		KM	315,22	315,22
10.	Zavod za zbrinjavanje mentalno invalidnih osoba - Bakovići	Broj	1	2
		KM	657,66	1.707,66
11.	SOS Dječije selo Mojmiło	Broj	/	1
		KM	/	500,00
	UKUPNO IZVAN PODRUČJA HNŽ-K	Broj	24	25
		KM	22.365,80	20.021,88
UKUPNO		Broj	207	206
		KM	142.405,54	145.201,81

U 2019.godini 206 korisnika s područja Hercegovačko-neretvanske županije smješteno je u neku od ustanova socijalne skrbi, za što je iz proračuna HNŽ izdvojeno 1.742.421,72 KM, što je za jednog (1) korisnika manje u odnosu na 2018. godinu kada je za 207 korisnika izdvojeno 1.708.866,48 KM. Veći broj

korisnika (182) iz 2019. godine smješteno je u ustanove socijalne skrbi u HNŽ, dok je 25 osoba smješteno u ustanove izvan područja HNŽ. Uspoređujući 2019. godinu sa 2018. godinom, utrošeno je više za 33.555,24 KM za smještaj korisnika u ustanove socijalne skrbi, što je porast za 1,92%. Većina je korisnika smještena u ustanove zatvorenog tipa koje je osnovala FBiH, gdje su troškovi smještaja u ustanovama veći. Broj korisnika je gotovo isti, ali zbog osjetljivosti korisnika i povećanja troškova i pružanja usluga korisnicima koji su smješteni u ustanove socijalne skrbi, došlo je i do povećanja iznosa za plaćanje smještaja korisnicima kojima je to potrebno.

Prije početka pandemije u 2020. godini došlo je do porasta broja korisnika smještaja u ustanovama socijalne skrbi za četiri korisnika, da bi početkom pandemije 2020. godine smještaj u ustanove socijalne skrbi stagnirao, jer je u tom razdoblju smještaj bio obustavljen, posebno starijih i iznemoglih osoba iz tog razloga što se radilo o kategoriji korisnika koji su posebno ugrožena skupina pogođena pandemijom Covid-19.

#### **4.5.3 Pregled financiranja potpore iz proračuna HNŽ prema udrugama/nevladinim organizacijama koje pružaju usluge iz oblasti socijalne skrbi, a s pozicija Ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ u razdoblju 2017., 2018., 2019., i 2020. godina**

S obzirom na postojeće državno-pravno uređenje u BiH, postoje harmonizirani zakoni na entitetskoj i državnoj razini koji reguliraju rad nevladinih organizacija, a koje su u propisima označene kao udruge. Nevladin sektor u većini zemalja ima velik značaj za razvoj civilnog društva. Praksa je da se nevladine organizacije uključuju u rješavanje skoro svih problema u društvu koji se tiču njihovih polja djelovanja. Razvijaju se partnerski odnosi s vlastima i realiziraju se zajednički projekti i programi. Potrebu uspostavljanja partnerstva između nevladinih organizacija i institucija vlasti u rukovođenju procesom razvoja priznaju i iniciraju međunarodna tijela i organizacije kao što su Ujedinjeni narodi i Europska unija. Općenito govoreći, nevladin sektor karakterističan je po tome što nije opterećen borbom za vlast i institucionalizacijom nego je prepoznatljiv po masovnosti i dobrovoljnosti članstva, dobrovoljnom radu, kao i po organiziranom angažmanu članstva na onim pitanjima koja predstavljaju njihov interes i potrebu.

Na temelju podataka iz Ministarstva za pravosuđe i upravu Hercegovačko-neretvanske županije, u 2017. godini bilo je registrirano 260 udruga/NVO, od toga je iz oblasti socijalne skrbi njih 65. U 2018. godini taj broj je 348, od toga je 70 udruga/NVO iz oblasti socijalne skrbi, da bi u 2019. godini broj bio 347, od toga je 72 udruge/NVO iz oblasti socijalne skrbi.

U razdoblju od 2017. do 2020.godine broj udruga/NVO koje egzistiraju na području HNŽ je 955.

Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ-Ku 2017.godini je iz Proračuna HNŽ s pozicije „Financiranje projekata socijalne politike” za financiranje projekata putem Javnog poziva, a po utvrđenim kriterijima, izdvojilo 65.000,00 KM. Na Javni poziv apliciralo je 35 udruga/NVO, ali zbog neispunjavanja kriterija nisu uzeti u razmatranje, te su za 30 udruga/NVO odobrena sredstva. Tih 30 udruga/NVO imalo je projekte koji su zadovoljili sve kriterije Javnog poziva a isti aktivno djelujui prepoznatljivi su na prostoru HNŽ u pružanju određenih socijalno zaštitnih prava.

Iznos od 77.000,00 KM utvrđen je i isplaćen iz Proračuna HNŽ u 2018.godini za 35 udruga/NVO s područja HNŽ, a za projekte i programe koji se odnose na socijalnu skrb. U 2019. godini iznos izdvajanja iz Proračuna HNŽ sa iste pozicije je iznosio 100.000,00 KM, što znači da je u odnosu na 2017. godinu povećan za 35 %. U 2019.godini obuhvaćeno je 35 udruga/NVO.

U Proračunu HNŽ na poziciji „Financiranje projekata socijalne politike” za financiranje projekata putem Javnog poziva Ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ planirano je 100.000,00 KM. Pojavom pandemije Covid-19, sa iste pozicije je putem rebalansa Proračuna HNŽ izdvojen iznos od 34.850,00 KM za kupnju zaštitne opreme za svakog korisnika koji se nalazi na smještaju u jednoj od 13 ustanova socijalne skrbi u HNŽ. Naime, za svakog korisnika na smještaju izdvojen je iznos od 50,00 KM kako bi se nabavila zaštitna oprema (maske, rukavice, dezinfekcijska sredstva za pranje ruku, dezinfekcijska sredstva za prostor).

U 2020. godini za „Financiranje projekata socijalne politike”podijelitće se preostali dio u novcu u iznosu od 65.150,00 KM.

Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne skrbi je Proračunom HNŽ za 2017.godinu s pozicije „Grant javnim kuhinjama” izdvojilo iznos od 60.000,00 KM, te raspodijelilo ga na 3 NVO koje u svojim djelatnostima pružaju usluge „javne kuhine” i ustanovu Pučka kuhinja.

U 2018.godini je sa istih pozicija Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ povećalo iznos na 72.000,00 KM, a podijeljeno je sukladno kriterijima na iste organizacije kao i prethodnih godina, za NVO i ustanovu Pučka kuhinja.

U 2019.godini iznos za „Grant javnim kuhinjama”ostao je nepromijenjen, ali se povećao broj NVO koje u svojoj djelatnosti pružaju usluge javne kuhinje, te je u odnosu na ranije godine taj broj porastao na četiri NVO a i dalje je ostala jedna ustanova Pučka kuhinja.

U 2020. godini je u martu, početkom pandemije izazvane koronavirusom, Zakonom o izvršenju Proračuna HNŽ za 2020. godinu („Narodne novine HNŽ“, broj:10/19), odobrena preraspodjela i utrošak novčanih sredstava po zahtjevu Ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi i to za DD „Merhamet“ i „Caritas biskupija Mostar-Duvno i Trebinje-Mrkanj“ Mostar– projekt zaštite obitelji po 50.000,00 KM, a u svrhu nabave prehrambenih i higijenskih artikala za socijalno ugrožene kategorije stanovništva. Međutim, i dalje je u 2020. godini planirano da se za „Grant javnim kuhinjama“ raspodijeli iznos od 72.000,00 KM.

Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne skrbi u 2017. godini i 2018. godini je u Proračunu HNŽ izdvojilo 23.000,00 KM za Crveni križ Hercegovačko-neretvanske županije-kantona, da bi u 2019. godini i 2020. godini taj iznos bio povećan na 30.000,00 KM, te se time iskazala potporaradu Crvenog križa HNŽ.

**Analizirajući iznose sredstava koji su utvrđeni proračunu Ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi za NVO u razdoblju od 2017. do 2020. godine, može se utvrditi da se iznos kontinuirano povećavao od 65.000,00 KM u 2017. godini, utvrđeni i isplaćeni iznos od 77.000, 00 KM u 2018. godini, da bi u 2019. godini iznosio 100.000,00 KM, što je za 35% povećanje u odnosu na 2017. godinu.**

**Srazmjerno povećanju izdvajanja novčanih sredstva u proračunu HNŽ, rastao je broj novoregistriranih udruga/NVO, kao i onih čija je misija u oblasti socijalne politike.**

**Pojavom pandemije izazvane koronavirusom izvršen je rebalans Proračuna Hercegovačko-neretvanske županije za 2020. godinu, te su novčana sredstva na poziciji Ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ za udruge i nevladine organizacije koje kroz svoje projekte i programe pružaju stručne usluge u oblasti socijalne politike umanjena za 34.850,00 KM. Taj je iznos raspoređen zbog pandemije izazvane koronavirusom ustanovama socijalne skrbi i to na taj način da se odobrio iznos od 50,00 KM po svakom korisniku zbog poboljšanja higijenskih uvjeta u tim ustanovama. Sredstva su dodijeljena svim ustanovama koje imaju rješenja nadležnog ministarstva o ispunjavanju uvjeta.**

**Izdvajanja za „Grant javnim kuhinjama“ je za razdoblje od 2017. do 2020. godine rastao i to u 2017. godini od 65.000,00 KM, u 2018. godini na iznos 72.000,00 KM, te uzrokovano pandemijom Covida-19 putem rebalansa Proračuna izdvojena sredstva od 100.000,00 KM za dvije NVO, u svrhu kupnje zaštitne opreme i dodatnih prehrambenih artikala, a radi povećanja broja korisnika usluga javnih kuhinja.**

## 4.6 Rukovoditelji u ustanovama socijalne skrbi

### 4.6.1 Opće karakteristike uzorka

Globalna pandemija koronavirusa COVID-19 značajno mjenjajući sve segmente društveno-političke zbilje ne samo u zemlji već u svijetu snažno je pogodila sistem socijalne zaštite. Značajna istraživačka grupu su rukovoditelji javnih i privatnih ustanova s područja Hercegovačko-neretvanske županije-kantona. Izazovi koji su se postavili pred menadžment ovih ustanova nisu bili jednostavni i često rješenja koja su iznalazili nisu bila u potpunosti usklađena sa zakonskim rješenjima koja nisu predviđala način rada ustanova u vrijeme ovakvih kriza. Direktori ustanova zavisno od ustanove kojom su rukovodili provodili su posebne mjere u organizaciji rada a sve u svrhu kako bi korisnici usluga sva svoja prava i usluge mogli blagovremeno i nesmetano konzumirati.

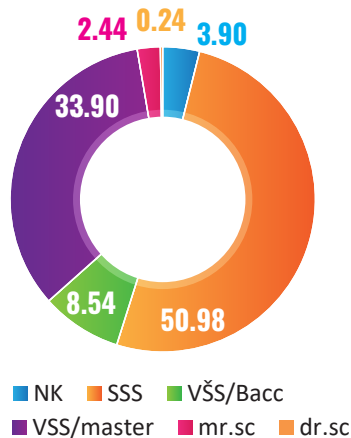
Anketni upitnik dostavljen je svim rukovoditeljima ustanova koje imaju rješenje za obavljanje socijalne djelatnosti s područja ove županije-kantona, što znači da je opći uzorak (n1=23), međutim na upitnik je odgovor dostavilo 20 rukovoditelja. Jedan od direktora/ravnatelja ustanova socijalne zaštite nije pravovremeno prije obrade unio svoje odgovore u sistem. Obzirom da se rezultati odnose na sve ustanove socijalne zaštite u HNK-Ž na sve odgovore nisu odgovarali rukovodioci na čije se ustanove nisu odnosila pitanja. Jedan rukovoditelj upravlja sa dvije ustanove socijalne skrbi (privatne a zakon o radu mu to omogućava) dostavio je odgovor na jedan upitnik, dvije službe socijalne skrbi nisu dostavile odgovor jer je rukovoditelj načelnik (jedan u vrijeme anketiranja bio zaražen i nije sudjelovao, drugi nije dostavio odgovore).

### 4.6.2 Organizacija rada

Struktura zaposlenih po stepenu stručnog obrazovanja je sljedeća:

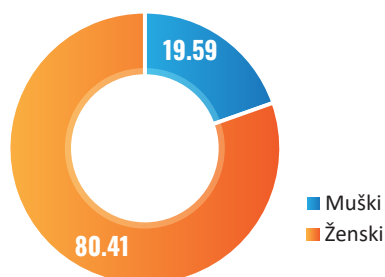
Na pitanje je pristiglo ukupno 20 odgovora gdje je navedeno da je u ustanovama kojima rukovode ispitanici zaposleno ukupno 556 radnika od kojeg broja najviše je srednje stručne spreme više od 50% zatim trećina uposlenih radnika je visoke stručne spreme, a gotovo jednak je broj NK radnika 3,9% i radnika sa naučnim stepenom magistra ili doktora nauka 2,68%

**Grafikon 9. Struktura zaposlenih po stupnju stručnog obrazovanja - udio u postocima**

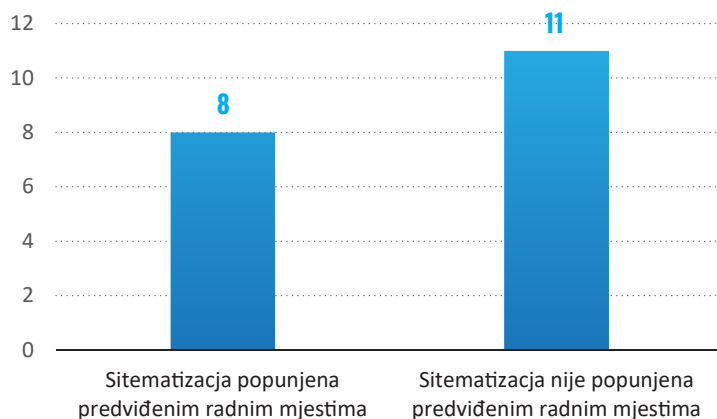


Prema spolu je mnogo više uposlenih žena (80,41%) nego muškaraca (19,59%), što potvrđuje činjenicu da u socijalnim djelatnostima radi mnogo više radnika ženskog spola nego radnika muškaraca.

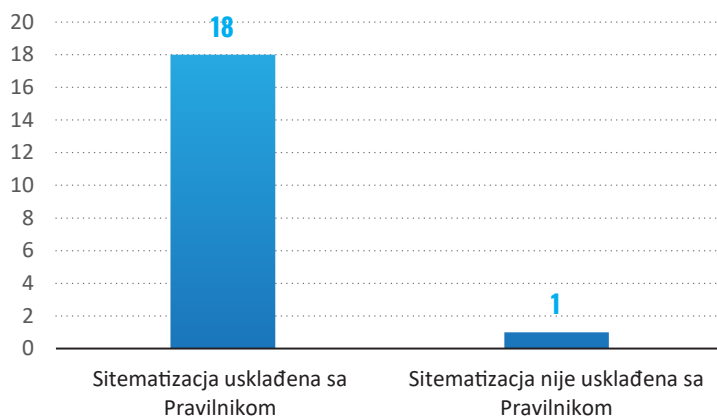
**Grafikon 10.** Struktura zaposlenih po spolu - udio u postocima



**Grafikon 11.** Sistemizacija



**Grafikon 12.** Usklađenost sistemizacije s Pravilnikom o minimalnim standardima za pružanje socijalnih usluga u ustanovama socijalne skrbi u HNŽ-K

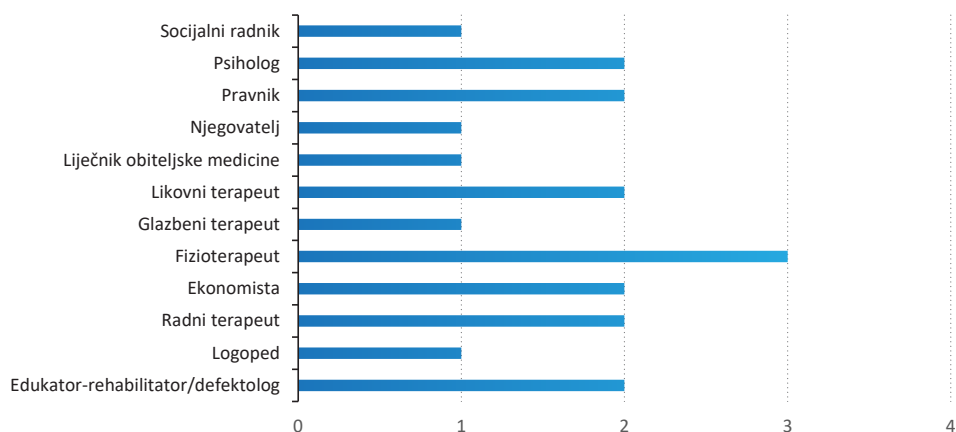


Na pitanje o popunjenosti sistematizacije pristiglo je 19 odgovora od koji je 8 odgovora glasilo da su sistematizacijom predviđena radna mjesta sva popunjena dok u 11 ustanova nisu popunjena sistematizacijom predviđena radna mjesta. Pitanje nije pravilo razliku između stručnih radnika u ustanovama, administrativnog i tehničkog osoblja. Ako ovaj odgovor poredimo sa odgovorima stručnih radnika iz ustanova primjetit ćemo razliku jer stručni radnici smatraju da sistematizacija u njihovim ustanovama nije usklađena sa Federalnim propisima o standardima uposlenih u ustanovama socijalne skrbi.<sup>11</sup>

Gotovo sve ustanove su svoje sistematizacije uskladile sa standardima za pružanje socijalnih usluga u HNK-Ž, tačnije samo jedna ustanova nije uskladila svoj Pravilnik o sistematizaciji sa navedenim standardima.

Na pitanje o stručnom kadru koji nedostaje u ustanovama socijalne zaštite evidentirana su 13 odgovora. Pored stručnog osoblja koje nedostaje navedena su još tri odgovora da nedostaje stručno osoblje ne medicinske struke, administrativno osoblje i pomoćno osoblje.

**Grafikon 13.** Pregled stručnih profila radnika koji nedostaju u ustanovama



Polovina ispitanih tvrdi da su poduzete određene mjere psihosocijalne zaštite radnika dok druga polovina ističe da nisu poduzete mjere psihosocijalne zaštite radnika u ustanovama kojima rukovode.

<sup>11</sup> Pravilnik o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite u FBiH, Službene novine Federacije BiH, 15/ 13



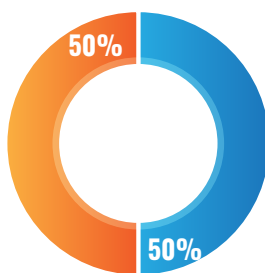
Od ustanova koje su poduzele određene mjere psihosocijalne zaštite samo jedna ustanova je angažirala specijalistu psihoterapeuta, pet ustanova se oslonilo na mjere samopodrške unutar ustanove, naizmjeničan rad i skraćeno radno vrijeme navele su po dvije ustanove kao mjere koje su poduzete kao psihosocijalna zaštita radnika

Od pristiglih 19 odgovora na pitanje „Je li se način rada u vašoj ustanovi promijenio u odnosu na period prije proglašene pandemije koronavirusom?“ njih 15 je odgovorilo da se način rada promijenio u većoj ili manjoj mjeri u odnosu na vrijeme prije pandemije, dok samo rukovodioci u četiri ustanove tvrde da je način rada ostao isti.

**Grafikon 15.** Poduzete mjere u cilju psihosocijalne zaštite radnika

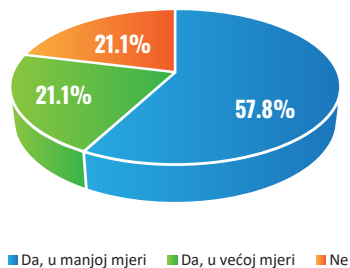


**Grafikon 14.** Pregled odgovora o poduzetim mjerama u cilju psihosocijalne zaštite radnika



- U organizaciji su poduzete mjere u cilju psihosocijalne zaštite radnika
- U organizaciji nisu poduzete mjere u cilju psihosocijalne zaštite radnika

**Grafikon 16.** Prikaz odgovora na upit da li je promijenjen način rada u ustanovi u odnosu na razdoblje prije proglašenja pandemije prije proglašenja pandemije



Uglavnom nastale promjene u radu ustanova se odnose na mjere koje se provode po naredbama različitih kriznih štabova i odnose se na mjere zaštite korisnika usluga socijalne zaštite.

**Grafikon 17.** Prikaz odgovora o vrstama promjena rada u ustanovi u odnosu na razdoblje

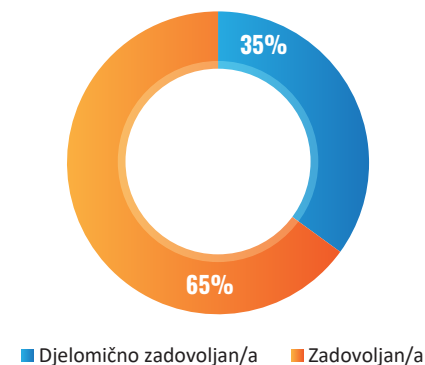


Dvije trećine rukovodilaca ustanova je zadovoljno organizacijom rada ustanova kojima rukovode za vrijeme pandemije dok jedna trećina nije zadovoljna organizacijom i načinom rada u vrijeme posebnih mjera koje su propisane usljed pojave pandemije.

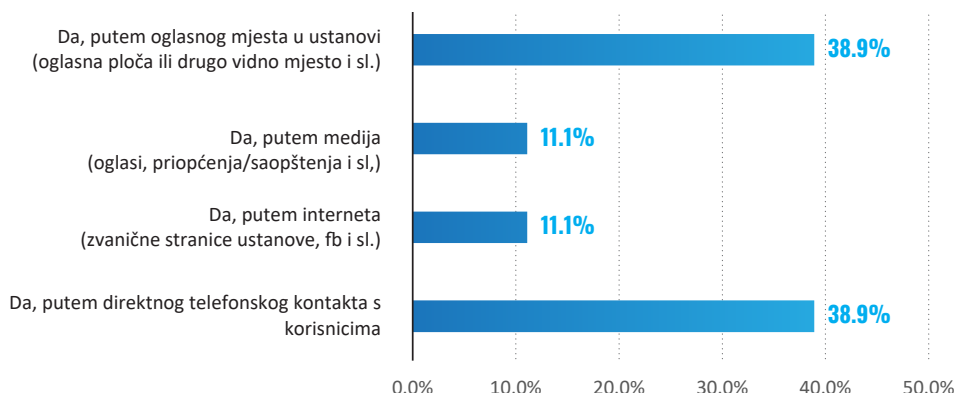
Sve ustanove na neki prikladan i dostupan način su informirali korisnike usluga o promjenama koje se odnose na promjene u načinu pružanja usluga. Samo po dvije ustanove su koristile zvanične web stranice ili društvene mreže za obavještenja korisnicima ili medijska saopštenja. Sedam ustanova

je obavijesti plasiralo putem oglasnih ploča, što i nije najprikladniji način obavještenja jer korisnik mora posjetiti ustanovu i izlagati se riziku kako bi bio obaviješten o načinu ostvarivanja određenih prava iz oblasti socijalne zaštite. Putem direktnog telefonskog kontakta sa korisnicima je također sedam ustanova nastojalo također da obavijsti korisnike o eventualnim promjenama u načinu pružanja svojih usluga.

**Grafikon 18.** Stupanj zadovoljstva organizacijom rada ustanove u vrijeme trajanja pandemije



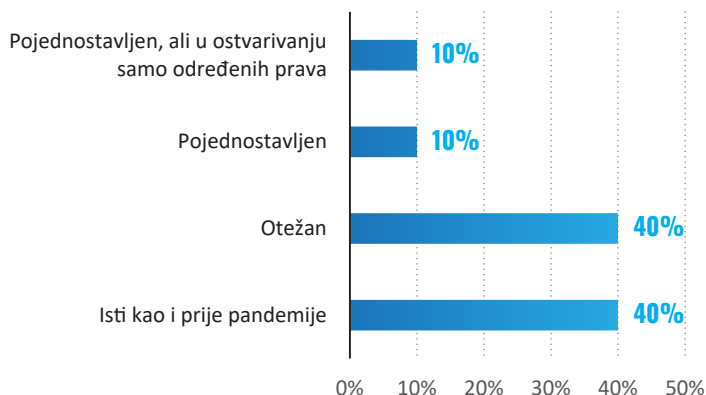
**Grafikon 19.** Način informiranja korisnika o načinu pružanja usluga tijekom pandemije



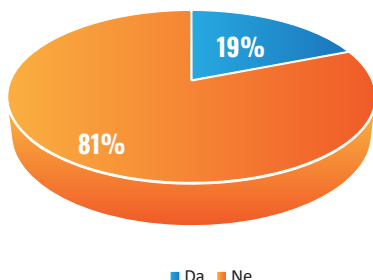
Iako Centri/službe socijalne zaštite pružaju iste usluge na području kantona-županije organizacija njihovog rada je učinila da je samo u dvije ustanove pojednostavljen način ostvarivanja prava iz područja socijalne zaštite dok je u četiri ustanove taj način otežan a također u četiri je ostao nepromjenjen.

Samo pet ustanova socijalne zaštite je registriralo porast broja zahtjeva za ostvarivanje određenih prava iz oblasti socijalne zaštite i u pravilu se odnose na zahtjeve prema ostvarivanju prava na jednokratnu pomoć. Kako će se ekonomske posljedice pandemije osjetiti na duži vremenski period već poslije zaključivanja ovog upitnika dobili smo informacija o većem prilivu zahtjeva za pomoći, posebno za novčanom i materijalnoj pomoći.

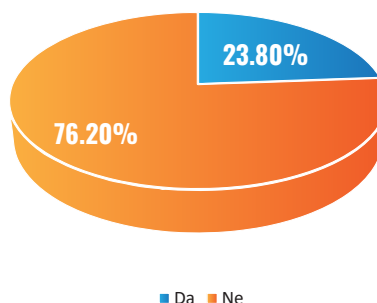
**Grafikon 20.** Pristup građanima i korisnicima u ustanovi prilikom ostvarivanja prava iz područja socijalne skrbi za vrijeme trajanja pandemije



**Grafikon 21.** Porast broja korisnika / zahtjeva za ostvarivanje prava iz područja socijalne skrbi

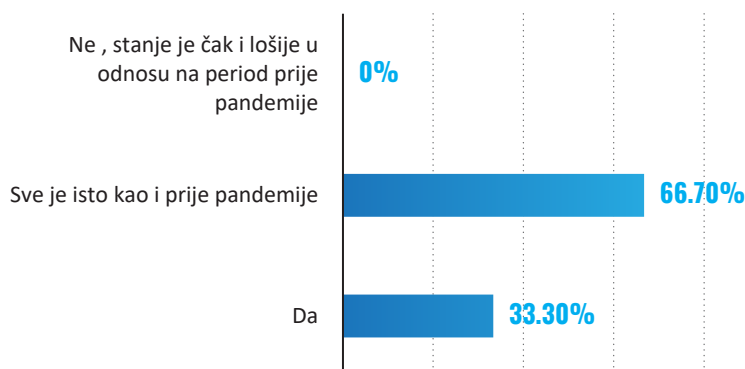


**Grafikon 22.** Poduzimanje pojačanih mjera psihosocijalne podrške djeci, starijim osobama i osobama s invaliditetom



Nažalost 17 ustanova nije uspostavilo nove usluge korisnicima koji su pogođeni pandemijom, odnosno samo 4 ustanove su uspostavile dodatne usluge koje se u principu odnose na olakšane pristupe ostvarivanja određenih prava, poput omogućavanja pristupa pravima osobama starijim od 65 godina kojima je zabranjen izlazak putem opunomoćenika ili opunomoćivanje putem telefonskog kontakta, ostvarivanje određenih materijalnih pomoći u saradnji sa nevladinim organizacijama te usluge nabavki i dostava lijekova i drugih potrebnih artikala za osobe kojima je bio onemogućen izlazak iz kuće. Za osobe smještene u ustanove socijalne zaštite omogućeni su digitalni načini komunikacije sa rodbinom iz razloga zabrane posjeta, te im je obezbjeđena dostava svih potrebnih sredstava koja su do pandemije samostalno nabavljali.

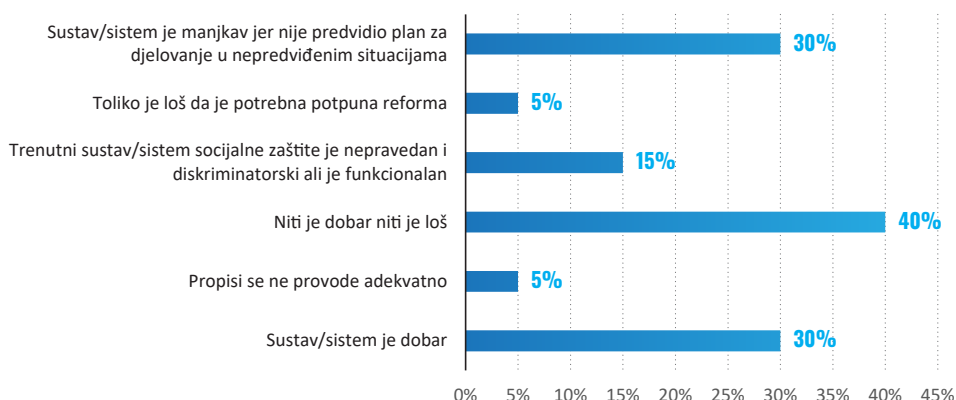
**Grafikon 23.** Prikaz odgovora na pitanje jesu li poduzete pojačane mjere psihosocijalne potpore djeci, starijim osobama i osobama s invaliditetom



Samo trećina ustanova socijalne zaštite je osigurala pojačanu psihosocijalnu podršku korisnicima (djeci, starijim osobama i osobama sa invaliditetom). Ostale ustanove nisu mjenjale nivo psihosocijalne podrške u odnosu na period prije pandemije.

Samo 30% rukovodilaca misli da je trenutni sistem socijalne zaštite dobar i da ima adekvatan odgovor na pojavu vanrednih situacija kao što je pojava pandemije. 40% nema jasno stajalište o sistemu dok ukupno 35% ispitanih misli da je sistem manjkav ili toliko loš da je potrebna njegova potpuna reforma.

#### Grafikon 24. Mišljenje o trenutačnom sustavu socijalne skrbi



Od 16 odgovora na pitanje „Smatrate li da će pandemija koronavirusa utjecati na planirane rashode i u kojoj mjeri?“,njih 14 se odnosi na odgovore rukovoditelja ustanova koji smatraju da će se rashodi ustanova kojima rukovode povećati u određenoj mjeri, dok samo dva rukovoditelja smatraju da se rashodi neće povećavati usljed pandemije. Iznažavanje dodatnih financijskih sredstava kako bi se novonastali troškovi pokrili, a koji su se uvećali zbog stanja uzrokovanog kriznom situacijom nastalom usljed pandemije koronavirusa u ustanovama socijalne skrbi,predstavlja dodatne napore za menadžment ovih ustanova. Zbog zapovijedi i preporuka koje su donijeli krizni stožeri, većini je ustanova izdana zabrana izlaska korisnika iz ustanovakao i posjeta članova obitelji. Također je u ustanovama uvedena obveza redovitog testiranja zaposlenika kako bi se spriječio unos virusa u ustanove, a uvedena je i obveza da se testiraju korisnici u slučaju povećane temperature kako bi se zaštitili drugi korisnici. Zbog stanja krize izazvane pandemijom, a po preporuci

kriznih stožera, organiziran je rad u većini ustanova na taj način da radnici rade sedam dana u tjednu po 24 sata i za to vrijeme ne napuštaju ustanove. Zaposlenici koji nakon tjedan dana preuzimaju smjenu testiraju se i ako je test negativan, ulaze u ustanovu gdje rade narednih sedam dana. Sve te mjere iziskuju dodatna sredstva koja nisu uračunata u cijenu smještaja korisnika te predstavljaju dodatne troškove za ustanove. Za sve korisnike smještene u socijalnim ustanovama na području županije-kantona Vlada Hercegovačko-neretvanske županije u svrhu nabave dezinfekcijskih sredstava izdvojila je 50,00 KM po korisniku, bez obzira je li korisnik smješten u ustanovu putem centra za socijalni rad ili privatno, a također su time obuhvaćeni i korisnici koji nisu s područja HNŽ, iako sukladno podijeljenim nadležnostima te korisnike Vlada HNŽ nije dužna, prema zakonskim propisima, osigurati financijska sredstva. Međutim, ta sredstva nisu dovoljna da ustanove pokriju dodatne troškove koje je uzrokovala pandemija. Dio sredstava su menadžeri ustanova prikupili kroz određene donacije, ali obzirom na to da se pandemija nastavlja, takav način iznalaženja dodatnih sredstava kako bi se kvaliteta usluga u ustanovi zadržala nije dobro rješenje. Potrebno je iznaći dodatna sredstva u proračunima na svim razinama vlasti kako bi se prevazišla nastala situacija i zadovoljile potrebe korisnika i zaposlenika.

Rukovoditelji ustanova za smještaj djece smatraju da djeca nemaju adekvatne uvjete za praćenje nastave odnosno za nastavu na daljinu. Točnije tri od četiri rukovoditelja smatraju da sva djeca nemaju uvjete za nesmetanu *online* nastavu.

Samo jedan rukovoditelj ustanove za smještaj djece bez roditeljske skrbi tvrdi da se u njegovoj ustanovi povećao broj djece na smještaju. Treba napomenuti da je Stožer civilne zaštite izdao zapovjed o zabrani prijema novih korisnika, te da je resorno ministarstvo svim ustanovama dostavilo preporuke i obavjestilo centre za socijalni rad o prestanku davanja suglasnosti za smještaj korisnika u ustanove za vrijeme proglašenog stanja nepogode, kao i da je zabranjen izlazak korisnika iz ustanova socijalne skrbi radi zaštite zdravlja i sprječavanja ulaska virusa u ustanove. Međutim, zbog zaštite interesa dvoje djece, nadležno ministarstvo je odobrilo prijam dvoje djece u jednu ustanovu socijalne skrbi i to pod posebnim preporukama koje je dostavilo ustanovi. Razlog za smještaj to dvoje djece u ustanove socijalne skrbi su okolnosti u kojima su se djeca našla, majka djece je tražila privremeni smještaj za svoju djecu jer sama nije bila u mogućnosti brinuti se za njih zbog siromaštva i straha koji je izazvala pandemija. Otac djece se u razdoblju stanja nepogode nalazio izvan Bosne i Hercegovine, a do njega centar za socijalni rad nije mogao doći. Ustanova je zbog zabrane prijama i ulaska u ustanovu djecu smjestila u posebnu kuću izvan ustanove, osigurala im je dva stručnjaka koja su skrbila za njih dok se nije završilo izvanredno stanje. Djeca se još nalaze u

ustanovi socijalne skrbi, ali im se traži odgovarajuća udomiteljska obitelj jer se po procjeni centra za socijalni rad biološki roditelji nisu osnažili da skrbe o djeci u razdoblju koronavirusa.

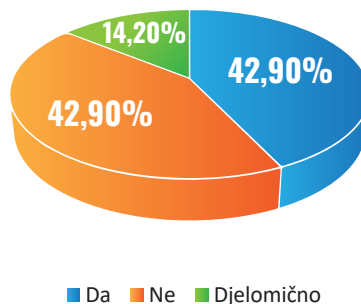
Jedan rukovoditelj tvrdi da djeca smještena u ustanovu nisu imala kontakte sa srodnicima zbog propisanih mjera, dok trojica rukovoditelja tvrde da su djeca ostvarivala kontakte putem telefona i društvenih mreža sa svojim srodnicima. Svim rukovoditeljima u ustanovama socijalne skrbi na početku pandemije date su preporuke da omoguće svojim korisnicima kontakte s biološkim obiteljima putem telefona i društvenih mreža, te da na taj način umanje stresne situacije i negativne psihološke posljedice zbog prekida veza. Iz odgovora se može zaključiti da su svi rukovoditelji, osim jednog, poštovali preporuke koje su im dostavljene, što dodatno ukazuje na to da pojedini rukovoditelji nisu pripremljeni na funkcioniranje u kriznim situacijama.

#### 4.6.3 Suradnja i potpora

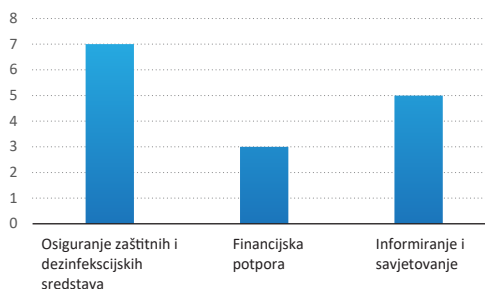
Devet rukovoditelja ustanova socijalne skrbi tvrde da nisu dobila adekvatnu potporu od osnivača u razdoblju pandemije, dok njih također devetoro tvrdi da su imali adekvatan odgovor na potrebe od osnivača ustanova, a njih troje kaže da je ta potpora bila djelomično adekvatna. Ovisno o strukturi vlasništva i očekivanoj potpori, rukovoditelji ustanova su sukladno očekivanjima dali i određene odgovore. Napomene radi, dio ustanova predstavlja privatne ustanove, dio je u vlasništvu vjerskih karitativnih organizacija a dio je u vlasništvu vladinih tijela.

Od broja onih koji su imali potporu osnivača, samo su tri ustanove imale potporu financijske prirode, sedam je ustanova imalo potporu u osiguravanju zaštitnih sredstava, a pet ih je uz materijalnu potporu imalo i informativnu i savjetodavnu pomoć.

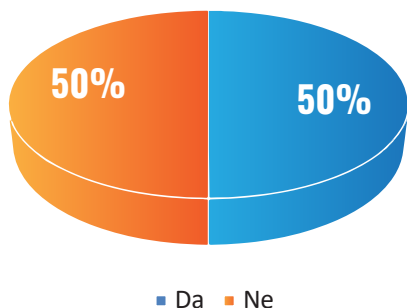
**Grafikon 25.** Pružena potpora za rad od osnivača u razdoblju pandemije



**Grafikon 26.** Vrsta pružene potpore za rad od osnivača u razdoblju pandemije



**Grafikon 27.** Ostvarena suradnja s civilnim sektorom u cilju adekvatnije potpore korisnicima u razdoblju pandemije



Napomena o strukturi vlasništva vrijedi i za ovaj odgovor jer nismo imali pregled, ovisno o strukturi vlasništva, koje su ustanove imale potporu a koje ne.

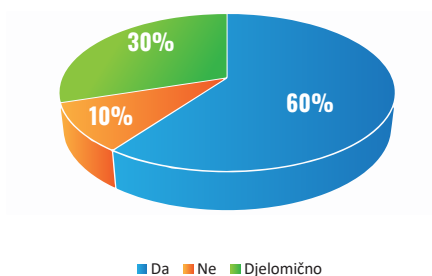
Polovica ustanova socijalne skrbi imala je ostvarenu suradnju s civilnim sektorom radi pružanja adekvatnijih mjera potpore korisnicima za vrijeme pandemije. Suradnja je uspostavljena s NVO koje se bave prije svega humanitarnim aktivnostima kako bi se zadovoljile bazične potrebe korisnika za hranom, lijekovima, zaštitnim

sredstvima i drugim potrepštinama kao i s određenim organizacijama koje su vršile poslove dezinfekcije prostora.

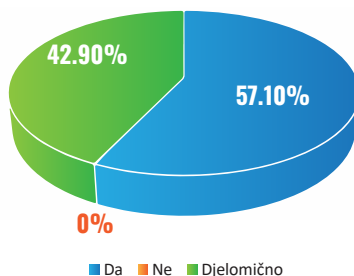
#### 4.6.4 Sigurnost u radu i krizno djelovanje

Dvanaest ustanova ima nužnu zaštitnu opremu, dvije ustanove nemaju nikako zaštitnu opremu, a njih šest je djelomično opremljeno zaštitnom opremom. Pod zaštitnom opremom podrazumijeva se oprema za siguran rad medicinskog i nemedicinskog osoblja s korisnicima kod kojih postoji sumnja u pojavu infekcije virusa COVID-19.

**Grafikon 28.** Posjedovanje zaštitne opreme i sredstava



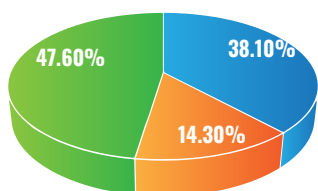
**Grafikon 29.** Ispunjenost potrebnih sigurnosnih aspekata za adekvatan rad ustanove u razdoblju pandemije koronavirusa



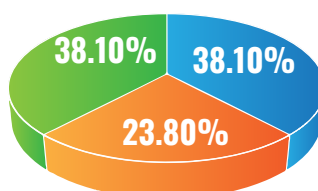


Dvanaest ustanova također tvrdi da su ispunile sve sigurnosne aspekte za adekvatan rad ustanove u razdoblju pandemije dok njih devet tvrdi da nemaju uvjete za siguran rad u vrijeme pandemije.

**Grafikon 30.** Zadovoljstvo sigurnosnim mjerama koje poduzimaju gradska/općinska tijela vlasti prema ustanovi



**Grafikon 31.** Zadovoljstvo sigurnosnim mjerama koje poduzimaju nadležna županijska tijela vlasti prema ustanovi



■ Zadovoljan ■ Nezadovoljan ■ Djelomično zadovoljan

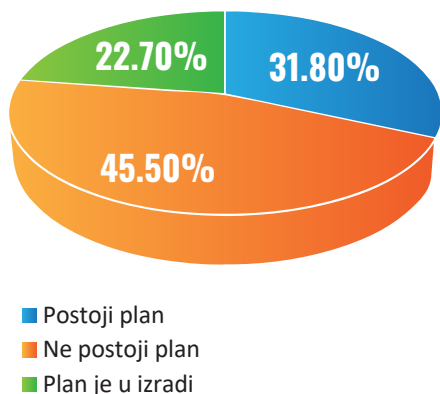
Tri su ustanove nezadovoljne sigurnosnim mjerama koje poduzimaju lokalna tijela vlasti, djelomično zadovoljnih je 10, a zadovoljnih lokalnim sigurnosnim mjerama je osam.

**Nezadovoljni su istaknuli da ne postoji nikakva razina zaštite na lokalnoj razini i da su sva potrebna zaštitna sredstva nabavljali iz vlastitih izvora ili donatora.**

Rukovoditelji pet ustanova nisu zadovoljni mjerama koje je poduzela županijska- razina vlasti spram ustanova kojima rukovode, osam njih je djelomično zadovoljno, dok je također osam zadovoljno poduzetim sigurnosnim mjerama s razine županije.

Iz grafikona možemo vidjeti da je 23,80% rukovoditelja odgovorilo da je nezadovoljno sigurnosnim mjerama koje poduzimaju nadležnatijela vlasti. Razlog u njihovu nezadovoljstvu može se pronaći i u nesnalaženju u rukovođenju u kriznim situacijama. Ustanove su dužne donositi svoje kratkoročne i dugoročne planove u kojima su dužne predvidjeti i rukovođenje u kriznim situacijama. Ovaj postotak nezadovoljnih rukovoditelja odnosi se na njihove stavove u očekivanju od tijela vlasti da se pobrinu i iznađu rješenja u kriznim situacijama. Pojedini su rukovoditelji čak zahtijevali da vrate korisnike obiteljima dok ne završi pandemija.

**Grafikon 32.** Postojanje plana postupanja u izvanrednim/kriznim situacijama u ustanovi



Deset ustanova nema usvojen plan postupanja u kriznim situacijama poput trenutačne pandemije, sedam ustanova ima usvojen plan i implementira ga, dok pet ustanova još vrši izradu plana do zaključenja ovog upitnika.

**Nitko od rukovoditelja ili radnika ustanova socijalne skrbi nije uključen u neki od kriznih stožera.**

**Niti u jednoj ustanovi nadležna tijela nisu izvršila procjenu rizika ugroženosti od pandemije koronavirusa.**

Polovica ustanova socijalne skrbi, točnije njih 10 je kontaktirano da izvrši određene zadatke u vrijeme pandemije, devet ustanova nije nikako kontaktirano, dok je samo jedna ustanova kontaktirana da pored zadataka da određeno mišljenje ili prijedlog.

#### 4.6.5 Vođenje evidencije

Deset ustanova, pored zvanične baze podataka SOTAC, vodi svoje evidencije o korisnicima i njihovim pravima, a osam ustanova nema druge vlastite evidencije o korisnicima i pravima i uslugama koje ostvaruju.

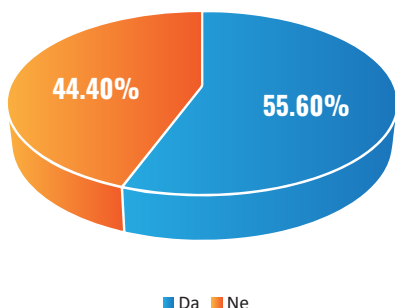
U vrijeme pandemije devet je ustanova uspostavilo evidencije o korisnicima, pravima i uslugama, dok njih 11 nije uspostavljalo posebne evidencije.

Dvanaest ustanova je iskazalo potrebu za stručnom pomoći u razvoju internih ili posebnih evidencija ili baza podataka, dok osam ustanova nema potrebe za ovim vidom potpore.

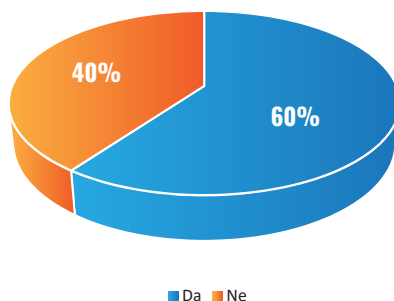
#### 4.6.6 Vođenje evidencije

Deset ustanova, pored zvanične baze podataka SOTAC, vodi svoje evidencije o korisnicima i njihovim pravima, a osam ustanova nema druge vlastite evidencije o korisnicima i pravima i uslugama koje ostvaruju.

**Grafikon 33.** Izuzev u bazi SOTAC vodite li druge evidencije o korisnicima, pravima i uslugama?



**Grafikon 34.** Potreba za stručnom potporom u razvijanju internih ili posebnih evidencija ili baza podataka u ustanovi



U vrijeme pandemije devet je ustanova uspostavilo evidencije o korisnicima, pravima i uslugama, dok njih 11 nije uspostavljalo posebne evidencije.

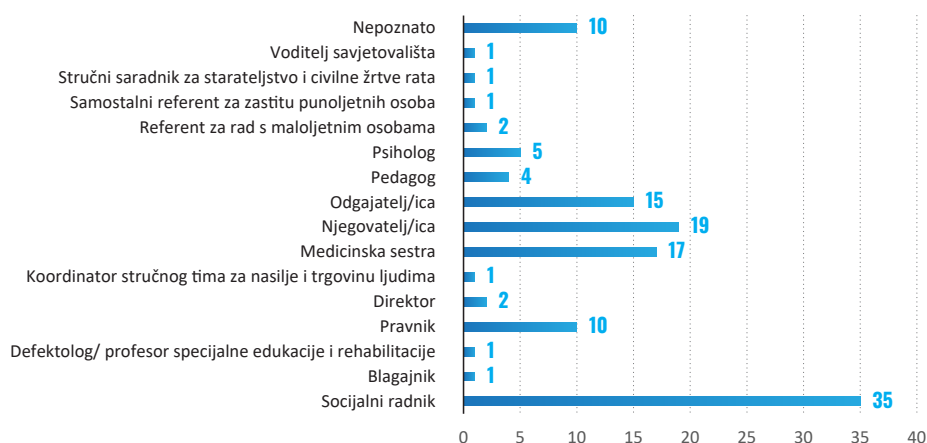
Dvanaest ustanova je iskazalo potrebu za stručnom pomoći u razvoju internih ili posebnih evidencija ili baza podataka, dok osam ustanova nema potrebe za ovim vidom potpore.

## 4.7 Analiza stanja, potreba i prijedloga zaposlenih u ustanovama socijalne skrbi u HNŽ

### 4.7.1 Opće karakteristike uzorka

Kao istraživačka skupina od iznimnog su značaja za izradu Analize stanja u socijalnoj skrbi i procjenu utjecaja pandemije na socijalnu skrb bili stavovi i mišljenja stručnjaka koji su izravno odgovorni za pružanje socijalnih usluga korisnicima. U **istraživanju je sudjelovalo 125 ispitanika**, stručnjaka zaposlenih u ustanovama socijalne skrbi s područja HNŽ. Od ukupnog broja ispitanika njih 91,70% je ženskog spola. Prema godinama radnog staža, 59% zaposlenih u ustanovama socijalne skrbi ima manje od 10 godina radnog staža, njih 23% ima između 10 i 20 godina radnog staža i 17,6 % ima preko 20 godina radnog staža. Po stupnju naobrazbe ističe se viša ili visoka stručna sprema, njih 45,10%, potom 39,30% zaposlenih ima srednju stručnu spremu, a 13,90% ima završen stručni magisterij ili magisterij znanosti. Dva zaposlenika imaju doktorat znanosti

**Grafikon 35. Prikaz ispitanika prema radnom mjestu**



Iz karakteristika uzorka moguće je zaključiti kako je broj zaposlenih u sustavu socijalne skrbi izrazito mali u odnosu na broj stanovnika u HNŽ. Ilustracije radi, treba naglasiti da dvije službe socijalne skrbi nisu imale uopće zaposlenog socijalnog radnika do 2020. godine. U Centru za socijalni rad Grada Mostara trenutačno je 13 zaposlenih socijalnih radnika. U cijeloj županiji u svim ustanovama socijalne skrbi zaposleno je tek 35 socijalnih radnika. Osobito su poražavajući rezultati u broju zaposlenih referenata za posebna područja socijalnog rada: po jedan voditelj savjetovališta, stručni suradnik za skrbništvo, za zaštitu punoljetnih osoba, za zaštitu maloljetnih osoba, za zaštitu od nasilja 2 stručna radnika. Na cijelom prostoru županije zaposleno je 5 psihologa i četiri pedagoga.

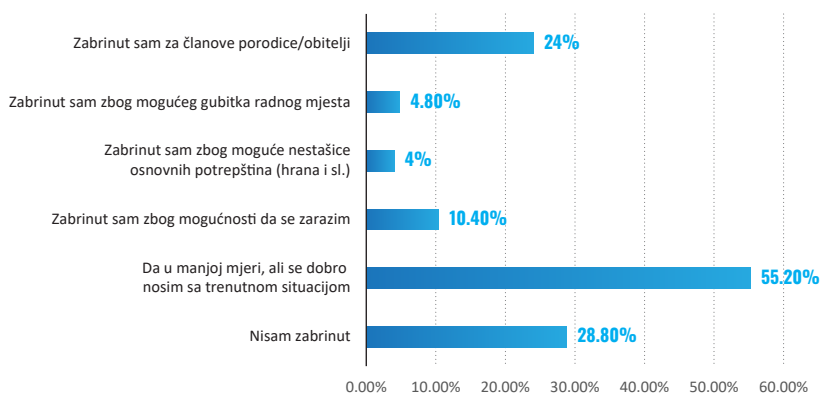
Rezultati duljine radnog staža ukazuju da je dobna struktura ispitanika polarizirana ili imaju premalo radnog staža ili previše. Samo 23 % zaposlenika u sustavu socijalne skrbi ima između 10 i 20 godina radnog staža i podnosi najveći stručni, iskustveni mentalni i fizički teret. Iz stupnja naobrazbe zaključuje se da tek 45 % zaposlenih u sustavu socijalne skrbi ima višu ili visoku stručnu spremu, a samo su dva doktora znanosti. Nameću se pitanja tko i s kojim stručnim, iskustvenim znanstvenim kapacitetima može poduzimati potrebne aktivnosti za razvoj socijalne skrbi i socijalnih usluga?

#### **4.7.2 Radnici u ustanovama socijalne skrbi u vrijeme pandemije**

U vrijeme provedbe istraživanja od 15. 6. 2020. godine do 15. 7. 2020. godine tri su radnika od 125 ispitanih iz ustanova socijalne skrbi bila zaražena koronavirusnom infekcijom. U neposrednom kontaktu sa zaraženom

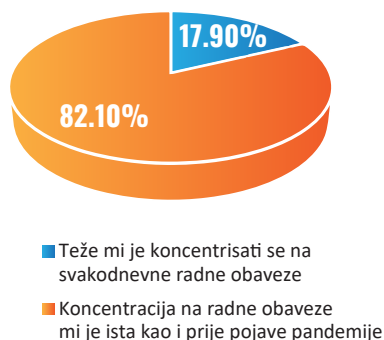
osobom bilo je 16 radnika socijalne skrbi. Pored navedenog, 73,80% radnika socijalne skrbi smatra da pandemija nije narušila njihovo mentalno zdravlje. Njih 22,10 % smatra da je pandemija utjecala na njihovo mentalno zdravlje, ali se samostalno nose s posljedicama i njih 4,10 % utjecaj pandemije na mentalno zdravlje prebrodilo je uz pomoć obitelji. Nitko od radnikau ustanovama socijalne skrbi nije smatrao da mu je potrebna profesionalna pomoć i da je bio onеспособљen za rad. Utjecaj pandemije očitovao se u vidu opće zabrinutosti. Njih 55,20 % navelo je da su zabrinuti u manjoj mjeri, 28% nije zabrinuto i njih 24% je izrazilo zabrinutost za članove svojih obitelji. Zbog mogućnosti zaraze zabrinulo se 10,40 % radnika, zbog mogućnosti gubitka posla 4,80% i zbog nestašice osnovnih životnih potrepština njih 4%.

**Grafikon 36. Zabrinutost ispitanika zbog pandemije koronavirusa**



Rezultati istraživanja utjecaja pandemije na koncentraciju na poslu radnika u ustanovama socijalne skrbi usklađeni su s prethodno navedenim rezultatima odnosno 82,10% ispitanika navelo je da je njihova koncentracija, kada su u pitanju radne obveze, jednaka kao i prije pojave pandemije koronavirusa. Ipak, 17,90% radnika u ustanovama socijalne skrbi navodi da im se teže koncentrirati na radne obveze.

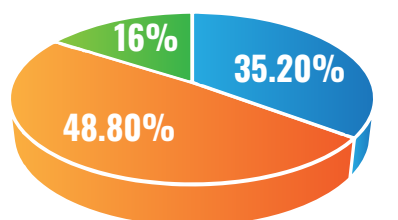
**Grafikon 37. Utjecaj pandemije koronavirusa na koncentraciju na poslu**



### 4.7.3 Potpora i suradnja s nadležnim institucijama

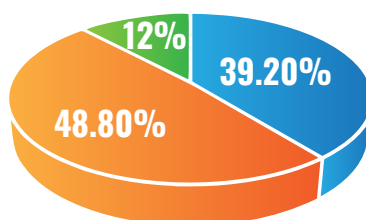
U vrijeme pandemije radnici iz ustanova socijalne skrbi glede pružanja adekvatne potpore i pomoći i uključivanja u procese donošenja odluka od strane nadležnih općinskih gradskih i županijskih tijela iskazuju vrlo slične rezultate.

**Grafikon 38.** Pružanje pomoći/potpore od strane općinskih/gradskih tijela



- Pružili su pomoć/podršku
- Pružili su vrlo malu pomoć/podršku
- Uopće nisu pokazali interes

**Grafikon 39.** Pružanje pomoći/potpore od strane županijskih tijela



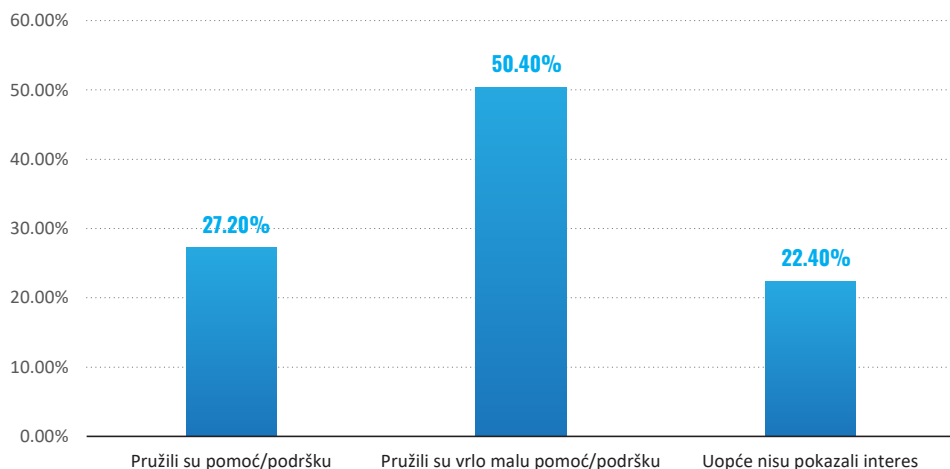
- Pružili su pomoć/podršku
- Pružili su vrlo malu pomoć/podršku
- Uopće nisu pokazali interes

Najveći broj radnika smatra da su općinska/gradska tijela pružila vrlo malu pomoć/potporu i vrlo malo bila uključena u proces donošenja odluka tijekom pandemije, njih 48,80%. Potom, 35,20% ispitanika smatra da su općinska/gradska tijela pružila pomoć/potporu, a 16 % ispitanika smatra da općinska/gradska tijela uopće nisu pokazala interes za to.

Glede pružanja pomoći u zaštitnoj opremi, zaštitnim maskama, rukavicama i dezinfekcijskim sredstvima od strane općinskih/gradskih tijela, 50,40% ispitanika navodi da su općinska/gradska tijela pružila vrlo malu pomoć/potporu, 27,20% ispitanika navodi da su im ona pružila pomoć, a 22,40% ispitanika navodi da općinska/gradskatijela uopće nisu pokazala interes u pružanju pomoći u zaštitnoj opremi.

Vrlo slični rezultati nalaze se i kod pružanja pomoći/potpore u zaštitnoj opremi od strane županijskih tijela. Većina ispitanika, njih 61,60%, smatra da su županijska tijela pružila vrlo malu pomoć, 20,80% ispitanika smatra da su županijska tijela pružila pomoć, a 17,60% ispitanika smatra da županijska tijela uopće nisu pokazala interes u pružanju pomoći u zaštitnoj opremi radnicima u ustanovama socijalne skrbi.

**Grafikon 40.** Pružanje pomoći/potpore u zaštitnoj opremi od strane općinskih/gradskih tijela



Zadovoljstvo poduzimanjem sigurnosnih mjera od strane općinskih/gradskih tijela kod 46,70 % radnika je djelomično. Nadalje, 29,20% radnika je zadovoljno sigurnosnim mjerama koje poduzimaju općinska/gradska tijela, a 14,20 % je nezadovoljno.

Vrlo slična slika nalazi se i kod županijskih tijela. Sigurnosnim mjerama koje poduzimaju županijska tijela djelomično je zadovoljno 51,70% ispitanika, njih 35,80% je zadovoljno, i 12,50 % je nezadovoljno sigurnosnim mjerama županijskih tijela.

#### **4.7.4 Organizacija rada i krizno djelovanje ustanova socijalne skrbi u vrijeme pandemije**

Kada je u pitanju poduzimanje aktivnosti u smjeru pojačanih psihosocijalnih mjera zaštite i potpore djeci i starijima u vrijeme pandemije, 46,60% radnika procjenjuje da je ono isto kao i prije. Njih 39,20% procjenjuje da se poduzimaju mjere zaštite djece i starijih, a 13,60 % ispitanika procjenjuje da se ne poduzimaju mjere zaštite, dok jedan ispitanik navodi da je stanje i lošije nego prije.

Na pitanje da navedu koje je mjere njihova ustanova poduzela u zaštiti djece i starijih odgovorila su 42 ispitanika od njih 125. Devetnaest je ispitanika odgovorilo da je njihova ustanova pojačala individualni i skupni rad s korisnicima, njih 17 je izjavilo da su angažirali psihoterapeuta, četiri su radnika odgovorila da je njihova ustanova informirala roditelje i skrbnike

posredstvom društvenih mreža, troje njih da su pojačali mjere zdravstvene zaštite i jedan radnik je rekao da je njegova ustanova uvela zabrane posjeta i omogućila video pozive za obitelji.

Dodatno su dvojica ispitanika navela da su radila i više nego prije pandemije, a da za to nisu bili adekvatno plaćena. Nadalje, ta dvojica su izjavila da su bila osobno izložena zarazi kao i njihove obitelji, a nisu imala dovoljno zaštitne opreme.

Glede zadovoljstva radom ustanove u vrijeme pandemije i poduzetim mjerama poput skraćenog radnog vremena i rada od kuće, 69,40% radnika navodi da je zadovoljno time, 20,40 % djelomično je zadovoljno i njih 4,10 % je nezadovoljno takvom odlukom.

#### **4.7.5 Plan djelovanja u izvanrednim situacijama i sudjelovanje radnika u njegovu kreiranju**

Glede upoznatosti radnika u sustavu socijalne skrbi s planom djelovanja i sudjelovanja u njegovu kreiranju, 53,70 % ispitanika navodi da je upoznato s planom, ali da nije sudjelovalo u njegovu kreiranju. Nadalje, 32,20% radnika navodi da nije upoznato niti je sudjelovalo u kreiranju plana djelovanja i 14% ispitanika navodi da je upoznato s tim planom, ali nije sudjelovalo u njegovu kreiranju u izvanrednim situacijama. Iz navedenog je vidljivo da su radnici u sustavu socijalne skrbi u potpunosti isključeni iz kreiranja plana djelovanja u kriznim situacijama. To se može dijelom obrazložiti manjkom vremena za uključivanje većeg broja radnika u vrijeme krize, a dijelom i zbog paternalističkog stava nadređenih i neuvažavanja mišljenja radnika.

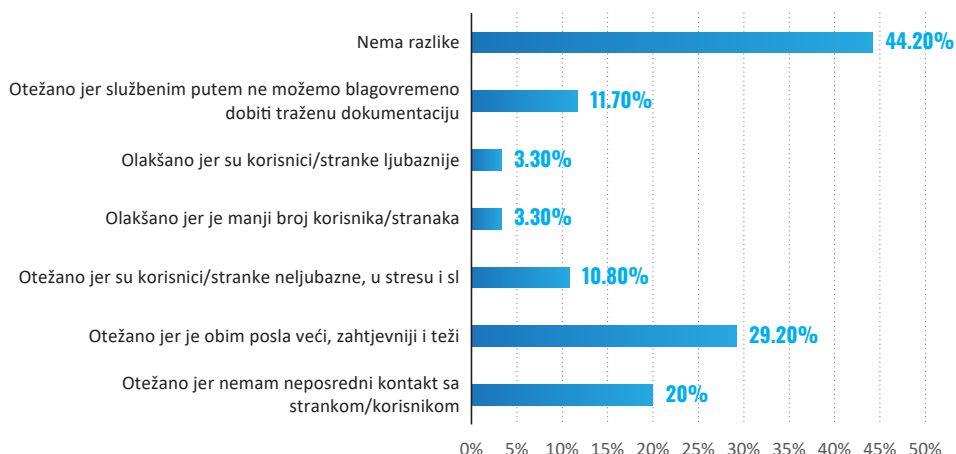
Poznavanje procedure rada s korisnicima tijekom pandemije potvrđuje 87,20% radnika, 9,6 % radnika navodi da ne zna za postojanje takve procedure u ustanovi i 3,20% njih navodi da ne poznaje proceduru rada s korisnicima tijekom pandemije.

Proceduru u slučaju zaraze korisnika koronavirusom poznaje 62,40 % radnika, njih 23,20% ne poznaje tu proceduru, ali je upoznat s njom preko sredstava javnog informiranja i 14,40 % radnika ne poznaje proceduru u slučaju zaraze korisnika koronavirusom.

Kada je u pitanju osobni način rada u odnosu na razdoblje prije proglašenja pandemije koronavirusa, 44,70 % radnika navodi da nije promijenilo način rada, 39% njih izjavilo je da im je djelomično promijenjen način rada, a čak 16,30 % radnika navodi da nije promijenilo način rada.



**Grafikon 41.** Način izvršavanja radne obveze u vrijeme pandemije u odnosu na razdoblje prije pandemije



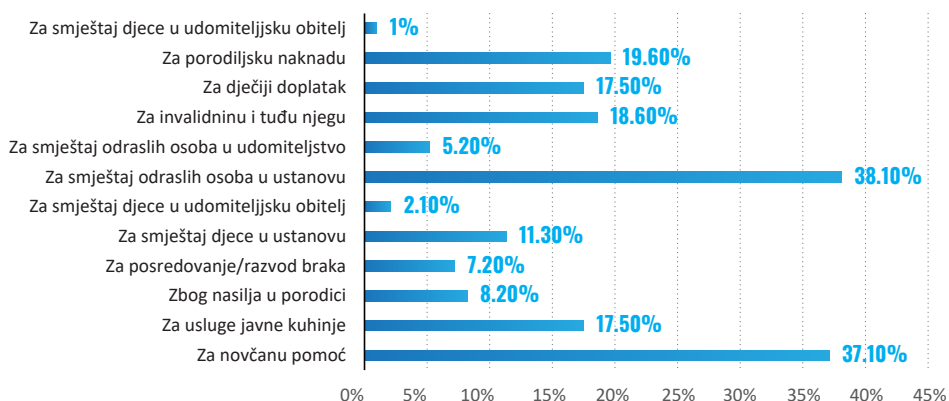
Za 44,20 % radnikau sustavu socijalne skrbi nema razlike u načinu izvršavanja radne obveze u vrijeme pandemije u odnosu na ranije. Za one koji su primijetili razliku izražavaju da je njihov način izvršavanja radne obveze otežan iz sljedećih razloga: opseg posla je veći, zahtjevniji i teži smatra 29,20 % ispitanika, nemaju neposredni kontakt s korisnikom izjavilo je njih 20% , nisu u mogućnosti da pravovremeno prikupljaju dokumentacijusmatra 11,70% radnika, korisnici su u stresu i neljubaznikaže 10,80% radnika. Da je način izvršavanja radne obvez olakšan iz tog razloga što su korisnici ljubazniji i što ih je manje izjavilo je 3,30 % radnika.

Radnici u sustavu socijalne skrbi najčešće nisu koristili alternativne metode rada s korisnicima (Skype, Viber, e-mail i sl.), njih 44,70 %, djelomično je koristilo te metode rada 20,30% radnika i 18,70% radnika je koristilo alternativne metode. Iste metode kao i prije pandemije koristilo je 11,40 % radnika. Zbog nedostatka uvjeta za primjenu alternativnih metoda u ustanovi 3,30 % radnika nije primjenjivalo alternativne metode i 1,60 % zbog nedostatka uvjeta kod korisnika.

Kada je u pitanju povećanje zahtjeva za uslugama socijalne skrbi u lipnju i srpnju 2020. godine kada se ispitivanje provodilo, 62,40 % radnika navodi da nema razlike u zahtjevima za uslugama iz socijalne skrbi tijekom pandemije u odnosu na stanje prije.Veći broj zahtjeva u odnosu na ranije razdoblje navodi 20,80 % radnika u sustavu socijalne skrbi.

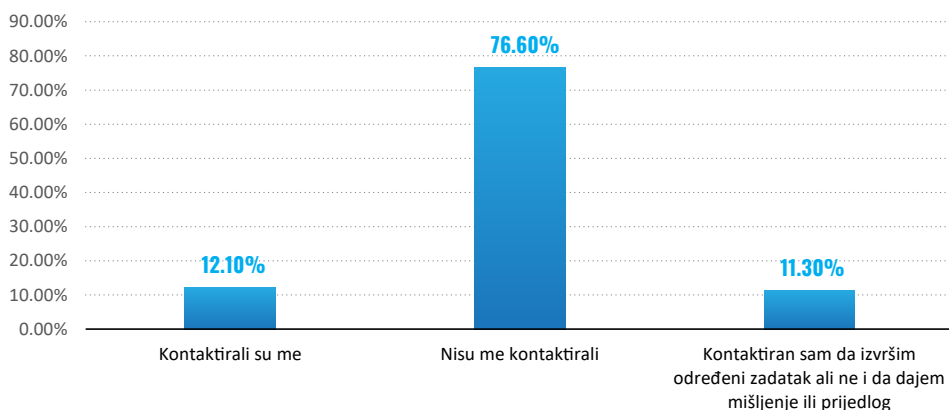
Manji broj zahtjeva za socijalnim uslugama navodi njih 15,20%. Za 3,20 % radnika zahtjevi su jednostavniji i za 0,80 % (jednog radnika) korisnici su ljubazniji.

**Grafikon 42. Najčešće vrste zahtjeva upućivane ustanovi**



Iz prethodne slike vidljivo je da se najveći broj zahtjeva upućenih ustanovama socijalne skrbi odnosio na smještaj odraslih osoba u ustanovu, njih 38,10 %, potom na novčanu pomoć 37,10 % , porodijsku naknadu 19,60%, na osobnu invalidninu i tuđu njegu i pomoć 18,50%, dječji doplatak 17,50 %, usluge javne kuhinje 17,50 %, smještaj djece u ustanovu 11,30 %, smještaj odraslih osoba u udomiteljsku obitelj 5,20 % i smještaj djece u udomiteljsku obitelj 2,10%.

**Grafikon 43. Uspostavljanje kontakta od strane nadležnih u sustavu socijalne skrbi**

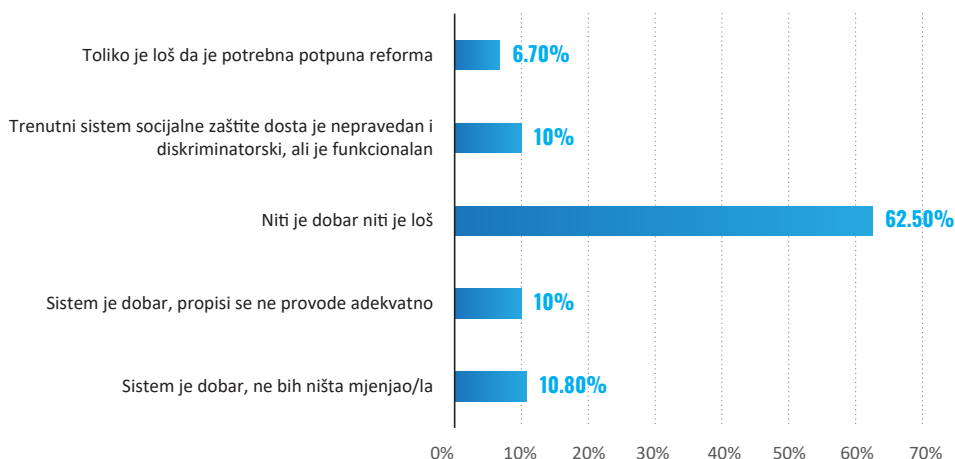


Prema prethodnom grafikonu, kada je u pitanju kontaktiranje radnikau sustavu socijalne skrbi glede konzultacija, davanja mišljenja i prijedloga u reagiranju na pandemiju, vidljivo je da je svega 12,10 % radnika kontaktirano, 76,60 % njih nije kontaktirano, a 11,30 % je kontaktirano da izvrši zadatak.

Navedene društvene pojave na koje pandemija koronavirusa može utjecati, prema mišljenju radnika u sustavu socijalne skrbi, su:

- Povećan broj zahtjeva za humanitarnu pomoć - 54,30%
- Povećan broj zahtjeva za jednokratnu i stalnu novčanu pomoć - 53,40 %
- Značajno pogoršanje odnosa u obitelji uslijed pada prihoda, nezaposlenosti, bolesti i sl. - 27,60 %
- Poboljšanje odnosa među bračnim/izvanbračnim partnerima - 23,30%
- Povećan broj predmeta nasilja u obitelji - 20,70 %
- Smanjenje broja maloljetnih prijestupnika - 18,10 %
- Veća kohezija u obitelji - 18 %
- Povećan broj predmeta nasilja nad ženama - 13,80%
- Povećan broj zahtjeva za razvod braka - 12,90 %
- Povećan broj predmeta nepoštivanja sudske odluke o kontaktiranju maloljetne djece s roditeljima - 9,50%
- Povećan broj predmeta nepoštivanja sudske odluke o izdržavanju maloljetne djece - 8,60%

**Grafikon 44.** Mišljenje ispitanika o trenutnom sustavu socijalne skrbi



Iz prethodnog grafikona vidimo da je mišljenje radnika u sustavu socijalne skrbi prilično ambivalentno. Po njima sustav socijalne skrbi je dobar, a i potrebna mu je potpuna reforma. Zatim niti je dobar niti loš. Vidljiva je i nemotiviranost i bezvoljnost radnika, tek 6,70 % njih smatra da je sustav potpuna reforma. I ponovno se vraćamo na početak i karakteristike uzorka odnosno na pitanje s koliko i s kojim ljudskim resursima krenuti u reformu sustava?

Pitanje o prijedlozima za intervenciju u sustavu socijalne skrbi omogućavalo je višestruke odgovore. Izdvojit ćemo najznačajnije odgovore po učestalosti:

- Potrebno je povećati organizacijske, kadrovske, materijalne i financijske kapacitete ustanove
- Osigurati supervizijsku potporu zaposlenicima, te prevenciju sagorijevanja
- Pokrenuti izmjenu i dopunu Zakona o socijalnoj skrbi u cilju reguliranja prava i obveza prilikom proglašenja izvanrednog stanja ili stanja nepogode
- Po hitnom postupku osigurati potporu i pomoć ustanovama socijalne skrbi u izradi/reviziji planova za djelovanje u izvanrednim situacijama
- Na razini nadležnih tijela vlasti donijeti potrebne propise ili podzakonske akte kojima će se olakšati vođenje upravnog postupka za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne skrbi (prikupljanje dokumentacije službenim putem, uzimanje izjava, socio-anamnestičkih podataka i dr. elektroničkim putem)
- Osigurati stabilnost naknada/troškova po utvrđenim pravima iz socijalne/dječje skrbi
- Održati trenutačne organizacijske i kadrovske razine, materijalne i financijske resurse u ustanovi
- Osigurati sudjelovanje predstavnika centara za socijalni rad u gradskim/općinskim kriznim stožerima za izvanredne situacije
- Uključiti korisnike u odlučivanje o pravima, uslugama i načinu pružanja usluga
- Osigurati stručnu potporu centrima za socijalni rad u razvijanju baza podataka za praćenje stanja tijekom pandemije.

## Grafikon 45. Potrebne intervencije u mjerama sustava socijalne skrbi



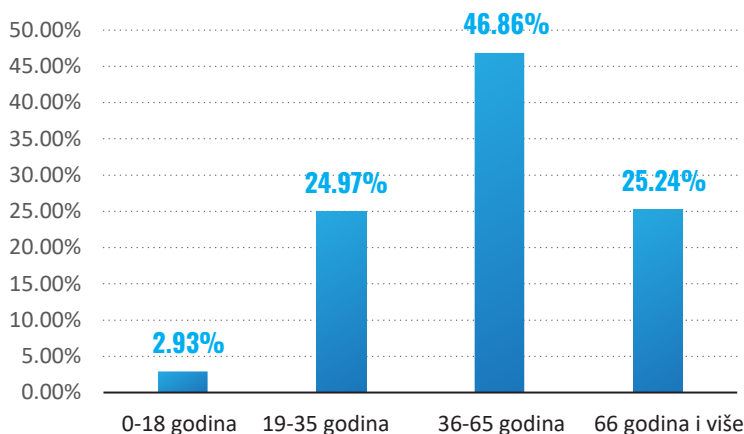
- Samo je 5 radnika dalo izdvojene prijedloge.
- „Da malo više cijene te ljude koji su morali u vrijeme pandemije odlaziti na posao i bar malo ih novčano barem jednokratno nagraditi za našu humanost i naš uloženi vanredni rad i trud! Ali nažalost toga u ovoj državi nema.....” (1)
- „Stručnjaci iz oblasti socijalne zaštite moraju biti uključeni u donošenje naredbi u vanrednom stanju.” (2)
- „Obostrana komunikacija između ustanova i u samoj ustanovi. Nama individualnog pristupa nigdje u zakonu, sve stavljeno u istu kutiju.” (3)
- „Uraditi novu kompletnu reformu socijalne zaštite.” (4)
- „Uvažiti mišljenja i potrebe radnika, s ciljem boljih rezultata rada i praćenja potreba radnika i korisnika.” (5)

## 4.8 Korisnici prava iz oblasti socijalne skrbi

### 4.8.1 Opće karakteristike uzorka

Korisnici socijalnih prava iz oblasti socijalne skrbi činili su jednu istraživačku skupinu. Ukupan broj korisnika koji su željeli dobrovoljno sudjelovati u istraživanju je **2.322 korisnika** iz svih općina i gradova s područja Hercegovačko-neretvanske županije i to su korisnici sljedećih kategorija prava: korisnici stalne novčane pomoći (100%); korisnici prava na osposobljavanje na život i rad - 212 (100%); korisnici prava na dječji dodatak (20%); korisnice prava na novčanu naknadu za vrijeme trudnoće i porođaja koje nisu u radnom odnosu (100%); osobe s invaliditetom (30%) i korisnici jednokratne novčane pomoći – 345 (100%).

**Grafikon 46.** Prikaz ispitanika po starosnoj dobi



Odgovore na pitanja davali su: korisnici prava (70,68%), neki drugi član obitelji (19,60%), suprug/a (5,12%), sin/kćerka (3,01%) i susjedi (1,59%).

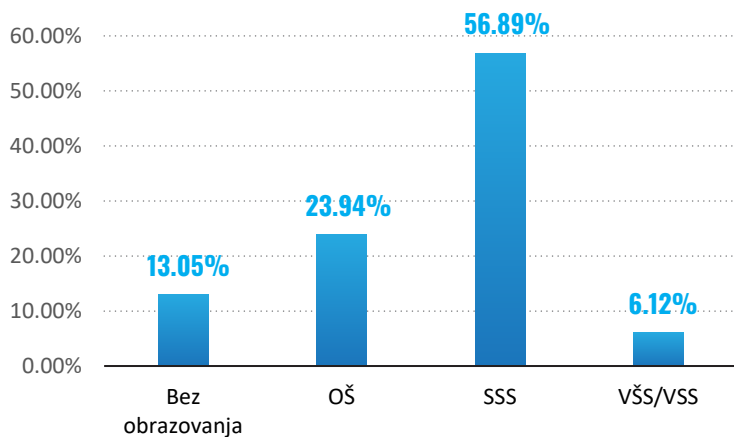
Od ukupnog broja ispitanih 881 ili 37,94% njih je bilo muškog spola, a 1.441 ili 62,06% ženskog spola.

Najzastupljenija dobna skupina jeste ona od 36 do 65 godina starosti (46,86%). Slijedi skupina od 66 godina i više (25,24%), zatim skupina od 19 do 35 godina (24,97%), dok je najmanje ispitanika u dobnoj skupini od 0 do 18 (2,93%).

Analiza je pokazala da najveći broj ispitanika (63,05%) stanuje u ruralnom području, dok njih 36,95% stanuje u urbanim sredinama.

Srednju je školu završilo 56,89% ispitanika, osnovnu školu 23,94%, bez obrazovanja je 13,05% ispitanika, dok je 6,12% ispitanika završilo visoku školu ili fakultet. Na sljedećem je grafikonu prikazana struktura ispitanika po obrazovnoj razini:

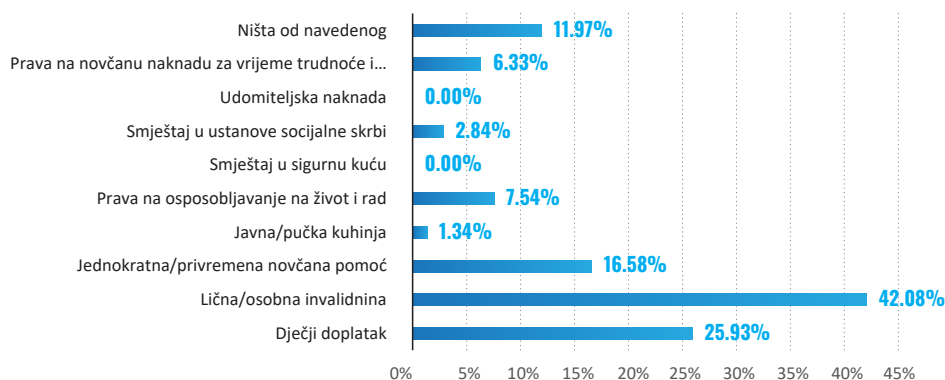
**Grafikon 47.** Prikaz ispitanika po obrazovnoj razini



## 4.8.2 Socijalne okolnosti i socijalna uključenost

Analizirana su i prava koja korisnici ostvaruju, gdje 1.741 korisnik (74,98%) koristi jedno od navedenih prava, a ostali imaju kombinacije prava. Najviše ispitanika ostvaruje pravo na osobnu invalidninu (42,08%), što je sukladno broju ispitanih osoba s invaliditetom u ukupnom broju ispitanih korisnika. Dječji doplatak ostvaruje 25,93% ispitanika. Jednokratnu/privremenu novčanu pomoć ostvaruje 16,58% ispitanika. Pravo na osposobljavanje za život i rad ostvaruje 7,54% ispitanika. Pravo na novčanu naknadu za vrijeme trudnoće i porođaja žene koja nije u radnom odnosu ostvaruje 6,33% ispitanica. Smještaj u ustanove socijalne skrbi ostvaruje 2,84% ispitanika a pravo na javnu/pućku kuhinju ostvaruje 1,34% ispitanika. 11,97% ispitanika, izjavilo je da ostavljuje samo pravo na stalnu novčanu pomoć te da ne ostavljuje druga navedena prava iz upitnika. Prikaz prava koje ostvaruju korisnici dat je na grafikonu ispod:

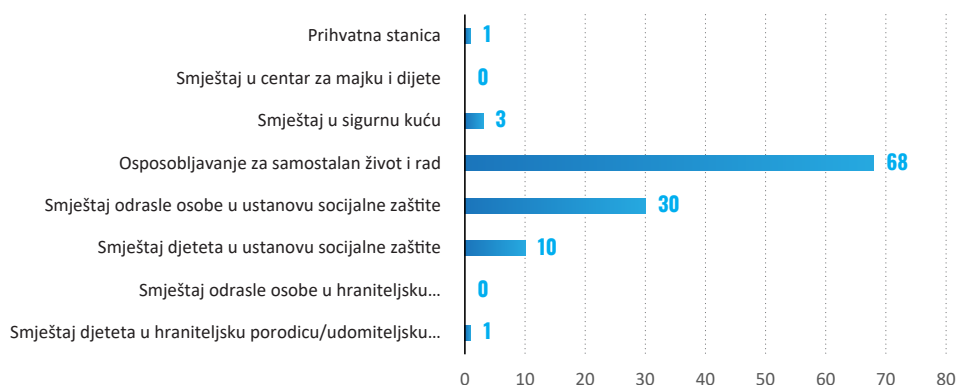
**Grafikon 48.** Prava koja korisnik ostvaruje



Pored navedenog, analizirana su i prava koja ostvaruje član kućanstva korisnika. Pravo na osposobljavanje za samostalan život i rad ostvaruje 68 članova kućanstva korisnika, pravo na smještaj odrasle osobe u ustanovu socijalne skrbi ostvaruje 30 članova kućanstva korisnika, pravo na smještaj djeteta u ustanovu socijalne skrbi ostvaruje 10 članova kućanstva korisnika, 3 ispitanika su navela da članovi kućanstva korisnika ostvaruju pravo na smještaj u sigurnu kuću. Po jedan je ispitanik izjavio da ostvaruje pravo na prihvatnu stanicu i smještaj djeteta u udomiteljsku obitelj. U sljedećem grafikonu prikazana su prava koja ostvaruje član kućanstva korisnika, gdje je data mogućnost višestrukih odgovora.



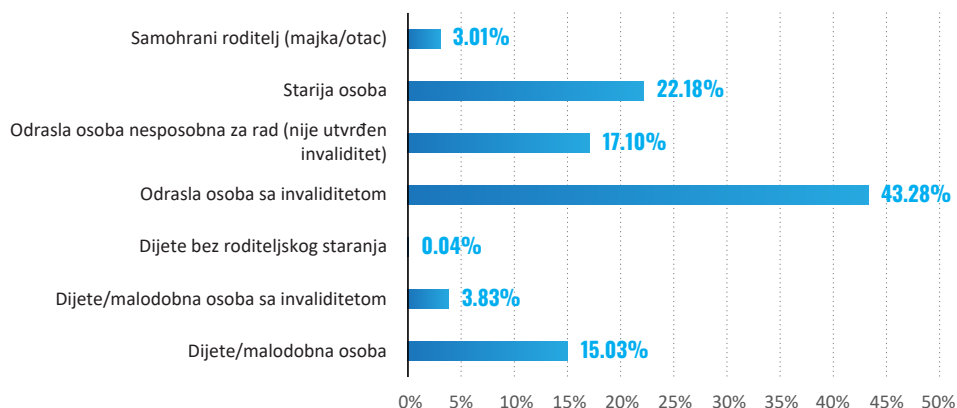
**Grafikon 49. Prava koja ostvaruje član kućanstva korisnika**



Na pitanje kojoj od kategorija korisnika prava iz socijalne i dječje skrbi korisnik pripada, 2.222 korisnika (95,7%) izjavila su da koriste jedno od navedenih prava, dok ostali imaju kombinacije prava. Na to pitanje dali su sljedeći odgovori: odraslih osoba s invaliditetom je najviše (43,28%), zatim slijede starije osobe (22,18%), odrasle osobe nesposobne za rad (nije utvrđen invaliditet) (17,20%) i djeca/maloljetne osobe (15,03%), samohranih roditelja (majka/otac) je 3,01% a djece/maloljetnih osoba s invaliditetom 3,83%. Najmanje je djece bez roditeljske skrbi 0,04%.

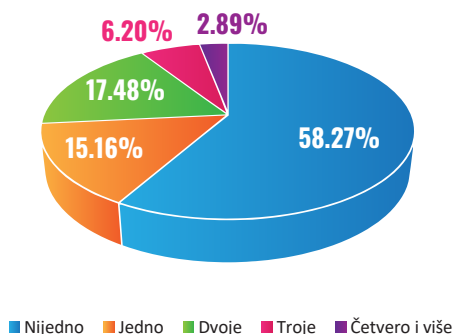
Najviše ispitanika živi u četveročlanom kućanstvu (24,33%). Samaca je 19,34%. U peteročlanom i višečlanom kućanstvu živi 18,78%, u tročlanom 18,82%, a u dvočlanom kućanstvu 18,73%.

**Grafikon 50. Kategorija korisnika prava iz socijalne i dječje skrbi kojoj korisnik pripada**



Dalje se analizirao broj maloljetne djece u kućanstvu korisnika. Najviše je kućanstava koja nemaju maloljetnu djecu (58,27%). Dvoje djece ima 17,48% kućanstava. S troje djece je 6,20%, a četvero i više djece 2,89% kućanstava. U sljedećem grafikonu prikazan je broj maloljetne djece u kućanstvu korisnika:

**Grafikon 51.** Broj malodobne djece u kućanstvu korisnika



Na pitanje je li neko od djece iz korisnikova kućanstva dijete s invaliditetom odgovorilo je 1.195 ispitanika. Od toga je 92,06% ispitanika izjavilo da nema dijete s invaliditetom u kućanstvu, jedno dijete s invaliditetom ima 7,03% ispitanika, dvoje djece s invaliditetom ima 0,75% ispitanika, troje djece ima 0,08%, a četvero i više djece s invaliditetom u kućanstvu ima 0,08% ispitanika.

Vlastitu kuću ili stan ima 73,82% ispitanika, njih 13,26% živi kod srodnika. U socijalnom stanovanju je 6,55% ispitanika, dok ih je 5,08% podstanara. Najmanje je beskućnika 0,77% i onih koji žive bespravno 0,52%.

Dalje su analizirani uvjeti stanovanja u kućanstvu korisnika. Od 98,79 % korisnika, skoro svi, njih 96,60 %, imaju struju i vodu. Kanalizaciju ima 77,30% korisnika a grijanje 66,45% korisnika. Ništa od navedenog nema 1,03% korisnika.

Analizirana je i infrastruktura koja se nalazi u krugu od 500 metara od kuće/stana korisnika, pa tako 86,50% korisnika u blizini ima trgovinu, 50,60% korisnika ima autobusni/željeznički kolodvor, njih 47,80% ima školu, ljekarnu u blizini ima 42,60% korisnika, ambulantu 38,50% korisnika, poštu 27,90% korisnika, banku 23,30% korisnika, a predškolsku ustanovu 20,80% korisnika. Punkt javne/pučke kuhinje u bliziniima 5% korisnika. U grafikonu ispod vidljiva je distribucija odgovora, koji su mogli biti višestruki, s tim da je 87 korisnika (3,75%) odabralo sve dostupne odgovore. Drugi najčešći odgovor je bio da imaju samo trgovinu u blizini- 492 (21,19%). Treći najčešći odgovor su bili svi ponuđeni, osim punkta javne kuhinje - 213 odgovora (9,17%).

Analizirani su i uvjeti za komunikaciju u kućanstvu korisnika, gdje su bili mogući višestruki odgovori. Najveći broj ispitanika (73,70%) imao je mobilni telefon. Fiksni telefon imalo je 61,21% ispitanika, internet 40% ispitanika a ništa od navedenog 3,80% ispitanika.

Blizina trgovine, putnih komunikacija (autobusnih i željezničkih kolodvora), ljekarne i škole te podatak da veliki broj korisnika ima mobilni i fiksni telefon pokazuje na dobru mogućnost socijalne uključenosti korisnika, imajući u vidu da je skoro 2/3 ispitanika izjavilo da živi u ruralnom području. No i dalje imamo značajan postotak korisnika socijalne skrbi koji su socijalno isključeni i koji u izvanrednim okolnostima nisu u mogućnosti ostvarivati određena prava: ne mogu biti adekvatno informirani, djeca korisnika nisu u mogućnosti sudjelovati u nastavnom procesu putem online nastave, i sl.

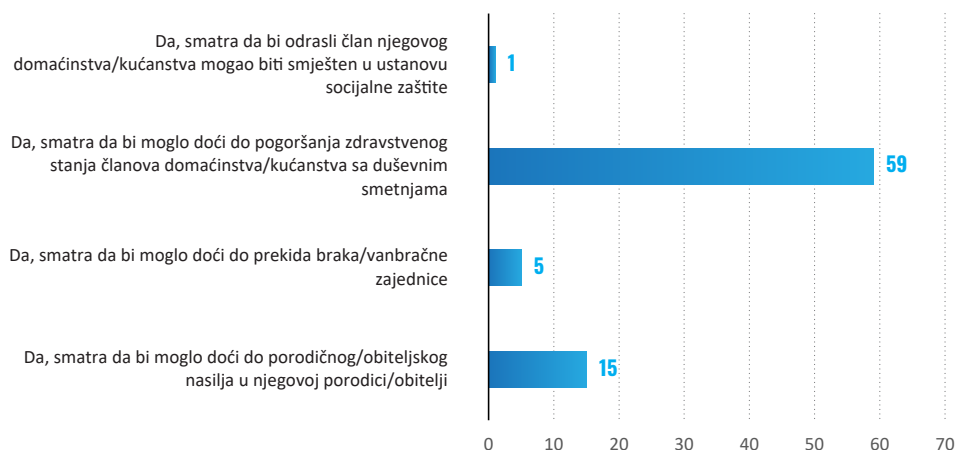
Na pitanje je li korisnik zbog trenutačnog stanja pandemije zabrinut za stanje svog djeteta smještenog u ustanovu odgovarali su korisnici koji imaju dijete smješteno u ustanovu socijalne skrbi. Odgovorilo je njih 357 odnosno 15,37% korisnika, od kojih je 355 odnosno 99,44% njih dalo negativan odgovor. Da, razmišljam o povratku djeteta u obitelj odgovorio je jedan ispitanik. Jedan ispitanik je odgovorio: Da, razmišljam o premještanju djeteta u drugu ustanovu socijalne skrbi.

Na pitanje je li korisnik zbog trenutačnog stanja pandemije zabrinut zbog povećanog rizika od razdvajanja djece od obitelji odgovarali su korisnici koji u kućanstvu imaju dijete/djecu. Odgovorilo je 822 korisnika (35,40%), od kojih je 819 ili 99,64% njih dalo negativan odgovor, a 3 ispitanika su odgovorila da su zabrinuta i da razmišljaju o smještanju djeteta u udomiteljsku obitelj.

Analizirana je i zabrinutost zbog povećanog rizika od poremećaja odnosa u obitelji. Na to pitanje odgovorio je 1.471 ispitanik, od kojih je 1.391 ispitanik odgovorio da nije zabrinut. Da, smatram da bi moglo doći do pogoršanja zdravstvenog stanja članova kućanstva s duševnim smetnjama odgovorilo je 59 ispitanika. Da, smatram da bi moglo doći do obiteljskog nasilja u mojoj obitelji odgovorilo je 15 ispitanika. Da, smatram da bi moglo doći do prekida braka/izvanbračne zajednice odgovorilo je 5 ispitanika i jedan ispitanik je smatrao da bi odrasli član njegovog kućanstva mogao biti smješten u ustanovu socijalne skrbi.

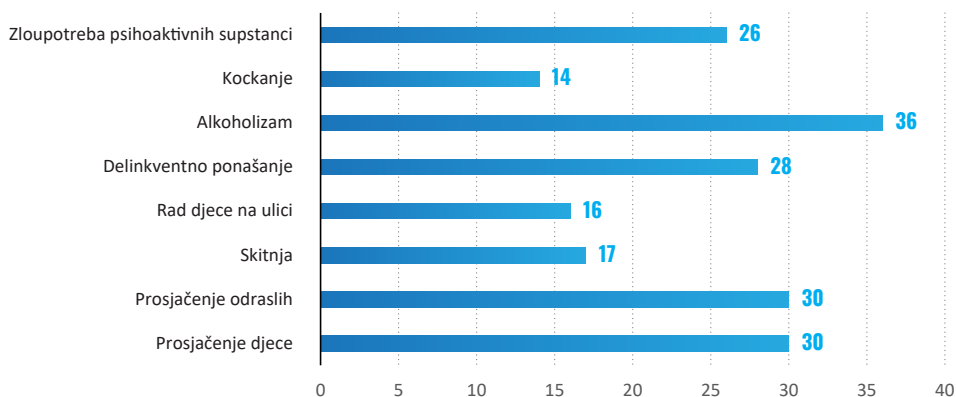
Potrebno je provoditi preventivno djelovanje za sprječavanje nasilja u obitelji kao i intenziviranje pregleda u centrima za mentalno zdravlje kao odgovore na probleme koje su naveli ispitanici. Distribucija odgovora vidljiva je na grafikonu ispod:

## Grafikon 52. Zabrinutost zbog povećanog rizika od poremećaja odnosa u obitelji



Analizirano je i pitanje o tome smatra li korisnik da će zbog trenutnog stanja pandemije doći do pojave asocijalnih oblika ponašanja u njegovu kućanstvu. Na to pitanje datusu višestruki odgovori. Najviše je ispitanika (2.239 ili 96,42%) izjavilo „ništa od navedenog“, dok je 36 ispitanika navelo alkoholizam. Po 30 je ispitanika odgovorilo da bi moglo doći do prosjačenja odraslih i prosjačenja djece, 28 je navelo delinkventno ponašanje, a 26 njih je navelo zloupotrebu psihoaktivnih supstanci, 17 ispitanika je izjavilo da bi u njihovu kućanstvu mogla da se pojavi skitnja, 16 njih smatra da bi to mogao biti rad djece na ulici, dok je 14 navelo kockanje. Distribucija odgovora vidljiva je na grafikonu ispod:

## Grafikon 53. Zabrinutost zbog pojave asocijalnih oblika ponašanja u kućanstvu

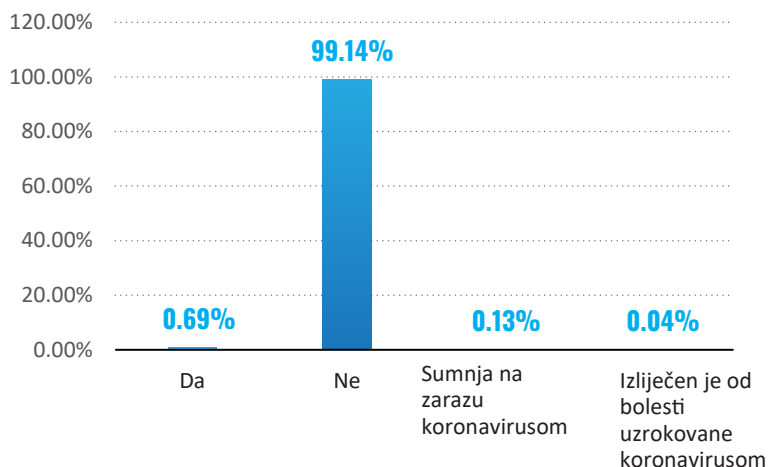


Ohrabruje činjenica da zbog pandemije koronavirusa nisu poremećene obiteljske vrijednosti jer najviše ispitanika navodi da nije došlo do poremećaja odnosa u obitelji odnosno da nije došlo do pojave asocijalnih oblika ponašanja. Ali zbog onih koji su izjavili zabrinutost, potreban je veći angažman nadležnih socijalnih i zdravstvenih ustanova.

#### 4.8.3 Status ispitanika vezano za koronavirus.

Prvo pitanje je bilo je li korisnik zaražen koronavirusom. Najveći broj korisnika (99,14%), nasreću, nije bio zaražen koronavirusom. Zaraženo koronavirusom je bilo 0,96% ispitanika. Sumnju na zarazu koronavirusom imalo je 0,13% ispitanika, a 0,04% ispitanika je bilo izliječeno od bolesti uzrokovane koronavirusom.

**Grafikon 54.** Zabrinutost zbog pojave asocijalnih oblika ponašanja u kućanstvu

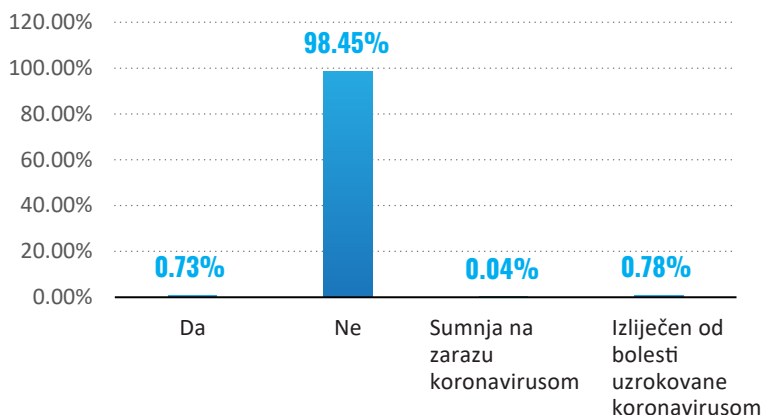


Od ukupnog broja zaraženih ispitanika i onih koji su pod sumnjom, 14 ih nema znakove bolesti, troje se nalazi u kućnoj izolaciji i ima blaže simptome bolesti, a dvoje se nalazi u kućnoj izolaciji.

Od ukupnog broja zaraženih ispitanika i onih koji su pod sumnjom, 14 ih nema znakove bolesti, troje se nalazi u kućnoj izolaciji i ima blaže simptome bolesti, a dvoje se nalazi u kućnoj izolaciji.

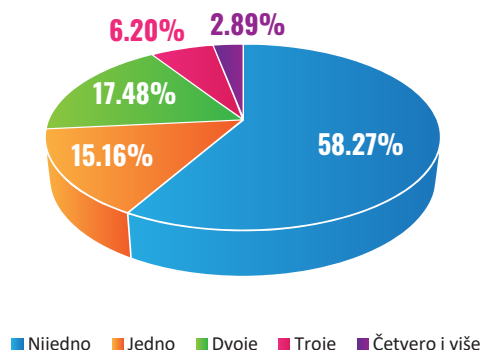
Naredno je pitanje bilo je li neko od članova u obitelji korisnika zaražen koronavirusom. Najviše je ispitanika (98,45%) dalo negativan odgovor, 0,78% je izjavilo da je izliječeno od bolesti uzrokovane korona virusom. Potvrđan odgovor dalo je 0,73% ispitanika, a 0,04% ispitanika sumnja na zarazu koronavirusom.

**Grafikon 55.** Pregled odgovora o trenutačnoj zaraženosti koronavirusom članova u obitelji korisnika



Trenutačni status člana obitelji korisnika kao zaražene osobe: 10 ispitanika nema simptome bolesti, 5 ispitanika nalazi se u kućnoj izolaciji, 2 ispitanika ima blaže simptome bolesti. Po jedan ispitanik je izjavio da se nalazi u karantenu u zdravstvenoj ustanovi i nalazi se u kućnoj izolaciji i ima blaže simptome bolesti.

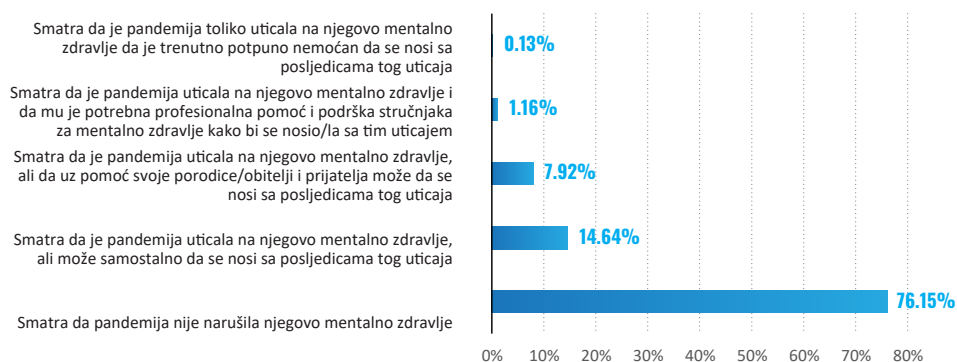
**Grafikon 56.** Trenutačni status člana obitelji korisnika kao zaražene osobe



Utjecaj pandemije koronavirusa na mentalno zdravlje korisnika je sljedeće što je analizirano. Njih 76,15% izjavilo je da pandemija nije narušila njihovo mentalno zdravlje, 14,64% ispitanika je izjavilo da je pandemija utjecala na njihovo mentalno zdravlje, ali mogu se samostalno nositi s posljedicama tog utjecaja, a 7,92% da je pandemija utjecala na njihovo mentalno zdravlje, ali da se uz pomoć svoje obitelji i prijatelja mogu nositi s posljedicama tog

utjecaja. Da je pandemija utjecala na njihovo mentalno zdravlje i da im je potrebna profesionalna pomoć i potpora stručnjaka za mentalno zdravlje kako bi se nosili s tim izjavilo je 1,16% ispitanika, a 0,13% ispitanika izjavilo je da je pandemija toliko utjecala na njihovo mentalno zdravlje da su trenutno potpuno nemoćni da se nose s posljedicama tog utjecaja.

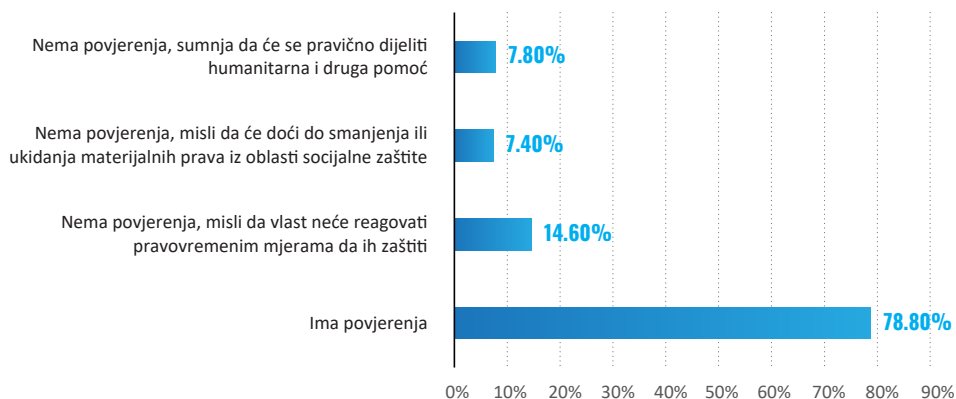
### Grafikon 57. Utjecaj pandemije koronavirusa na mentalno zdravlje korisnika



#### 4.8.4 Zadovoljstvo korisnika sustavom socijalne skrbi

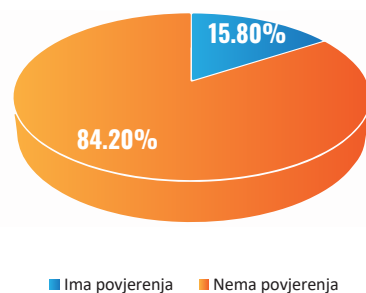
Prvo pitanje je bilo ima li korisnik povjerenja u sustav socijalne skrbi u vrijeme trajanja pandemije koronavirusa. Najviše je korisnika (78,80%) izjavilo da ima povjerenja u sustav socijalne skrbi u vrijeme trajanja pandemije koronavirusa. Njih 14,60% izjavilo je da nema povjerenja, misli da vlast neće reagirati pravovremenim mjerama da ih zaštititi. Dalje, 7,80% ispitanika je izjavilo da nema povjerenja, sumnja da će se pravično dijeliti humanitarna i druga pomoć, a njih 7,40% nema povjerenja, misli da će doći do smanjenja ili ukidanja materijalnih prava iz oblasti socijalne skrbi.

**Grafikon 58.** Povjerenja u sustav socijalne zaštite u vrijeme trajanja pandemije koronavirusa



Treba naglasiti da je u gotovo svim izvješćima anketara, koji su većinom bili zaposlenici centara za socijalni rad, posebice naglašeno to pitanje. Navodi se da je većina korisnika dala pozitivno mišljenje o kvalitetu usluge ili je nevoljno odgovarala na to pitanje, tako da se ovakav rezultat može uzeti sa rezervom, ali i činjenicom na redovitost isplata socijalnih naknada korisnicima.

**Grafikon 59.** Povjerenje korisnika u zdravstveni sustav



U zdravstveni sustav nema povjerenja 84,20% ispitanika, dok je 15,80% ispitanika izjavilo da ima povjerenja u zdravstveni sustav.



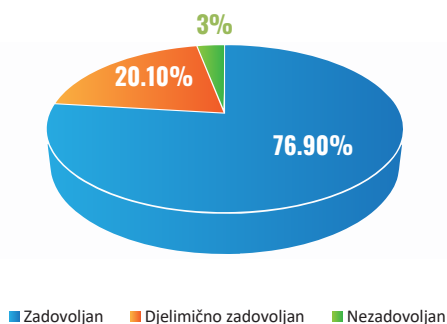
S obzirom na vijesti koje su korisnici usluga svakodnevno slušali i kako su mediji širili paniku govoreći da zdravstveni sustav nema adekvatan odgovor na pojavu virusa te da nema dovoljno sredstava za zaštitu i zbrinjavanje pacijenata (poput respiratora i sl.), i očekivalo se da će biti nisko povjerenje u zdravstveni sustav.

Sigurnosnim mjerama koje poduzimaju gradska/općinska tijela zadovoljno je 60,80% ispitanika, njih 30,70% je izjavilo da je djelomično zadovoljno a 8,50% ispitanika je izjavilo da nije zadovoljno mjerama koje poduzimaju gradska/općinska tijela.

Korisnici su dali slične odgovore i na pitanje vezano za sigurnosne mjere koje poduzimaju županijska-kantonalna tijela. Pa je tako najviše korisnika (58,60%) izjavilo da je zadovoljno, djelomično zadovoljno je njih 32,10%, dok je 9,30% ispitanika nezadovoljno sigurnosnim mjerama koje poduzimaju županijska tijela.

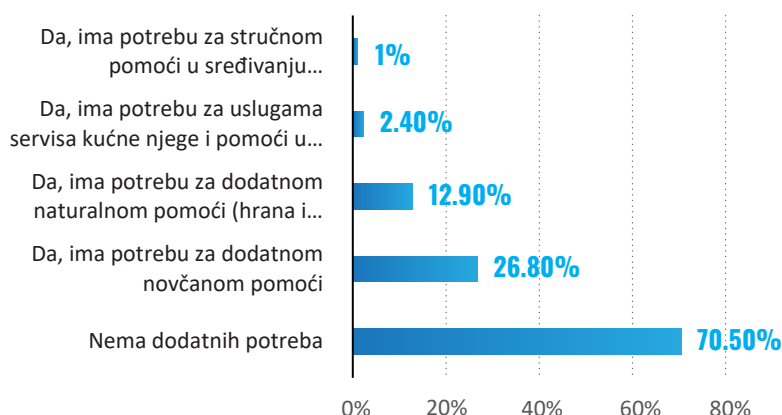
Organizacijom rada centra za socijalni rad u vrijeme trajanja pandemije koronavirusa zadovoljno je 76,90% ispitanika, djelomično zadovoljno 20,10% ispitanika, a nezadovoljno 3% ispitanika. S obzirom na specifične uvjete rada i preventivne mjere koje su se morale poduzimati prilikom prijama i rada s klijentima, stupanj zadovoljstva organizacijom rada je prilično visok.

**Grafikon 60.** Zadovoljstvo korisnika organizacijom rada centra za socijalni rad u vrijeme trajanja pandemije



Je li stanje pandemije kod korisnika uzrokovalo dodatne potrebe koje se ne mogu zadovoljiti trenutačnim utvrđenim pravima iz oblasti socijalne skrbi bilo je sljedeće pitanje. Najviše korisnika, njih 70,50%, izjavilo je da nije imalo dodatne potrebe, 26,80% ispitanika je izjavilo da ima potrebe za dodatnom novčanom pomoći. Potrebu za dodatnom naturalnom pomoći (hrana i druge potrepštine) imalo je 12,90% ispitanika. Potrebu za uslugama servisa kućne njege i pomoći u kući imalo je 2,40% ispitanika, a potrebu za stručnom pomoći u sređivanju obiteljskih odnosa imalo je 1% ispitanika. Potreba korisnika za dodatnom novčanom pomoći i dodatnom naturalnom pomoći govori nam o utjecaju pandemije koronavirusa na ekonomski položaj korisnika. U ovom pitanju data je mogućnost davanja više odgovora koji su distribuirani kao na grafikonu:

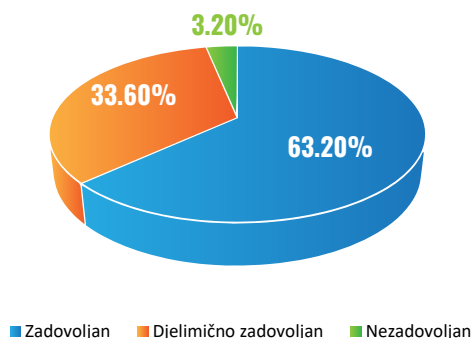
**Grafikon 61.** Prikaz odgovora na pitanje je li stanje pandemije kod korisnika uzrokovalo dodatne potrebe koje se ne mogu zadovoljiti trenutačnim utvrđenim pravima iz oblasti socijalne skrbi



Također je data mogućnost da se navedu još neke potrebe pa je 90 ispitanika navelo zaposlenje.

Na pitanje je li stanje pandemije koronavirusa uzrokovalo dodatne potrebe za djecu u obitelji korisnika, 95 ispitanika je izjavilo da im je potrebna informatička oprema za praćenje *online* nastave.

**Grafikon 62.** Zadovoljstvo korisnika pruženom uslugom



Na kraju je analizirano zadovoljstvo korisnika pruženim uslugama, gdje je 63,20% korisnika izjavilo da je zadovoljno tim uslugama, 33,60% korisnika je djelomično zadovoljno, a 3,20 % je nezadovoljno pruženim uslugama. Nezadovoljstvo se odnosilo na: zdravstveni sustav, niska materijalna primanja te nizak stupanj prava koja se mogu ostvariti.

Prijedlozi i preporuke korisnika su se uglavnom odnosili na veća novčana davanja i potrebu za poslom.

## 4.9 Korisnici prava djece bez (adekvatne) roditeljske skrbi sa smještajem u ustanovama socijalne skrbi ili udomiteljskim obiteljima

### 4.9.1 Opće karakteristike uzorka

U ustanovama i udomiteljskim obiteljima nalazise na smještaju 61 dijete bez (adekvatne) roditeljske skrbi s područja HNŽ. Od toga u ustanovama se nalazi 48 djece. Ustanove u kojima su djeca smještena su:

- JU Dječiji dom „Mostar”,
- Obiteljski Centar „Papa Ivan Pavao II” Vionica, Čitluk,
- Ustanova za predškolski odgoj i socijalnu skrb „Majčino selo” Međugorje Čitluk.

U udomiteljske obitelji smješteno je 13 djece.

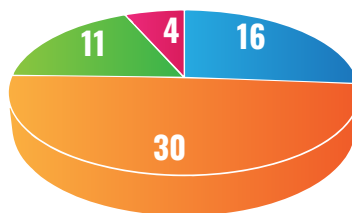
S obzirom na strukturu korisnika socijalne skrbi, odgovore na pitanja davali suskrbnici-stručni radnici, roditelji ili skrbnici-srodnici te samostalno korisnici koji su stariji od 18 godina.

Ukupno je anketiran 61 ispitanik i to: 30 skrbnika-stručnih radnika, 16 roditelja i 11 skrbnika-srodnika je dalo podatke za dijete, dok je četvero korisnika starijih od 18 godina samostalno popunjavalo upitnik.

Od toga 32 ili 52,46% njih je bilo muškog spola, a 29 ili 47,54% ženskog spola.

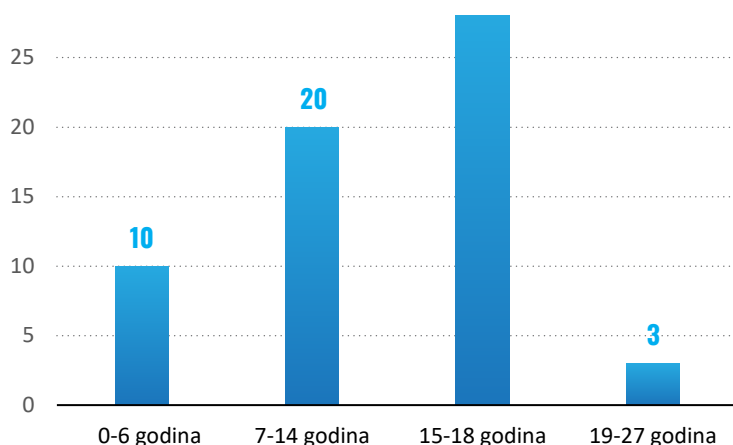
Najzastupljenija dobna skupina jeste ona od 15 do 18 godina starosti, u kojoj ima 28 djece. Slijedi je skupina od 7 do 14 godina, u kojoj ima 20 djece, zatim skupina od 0 do 6 (10 djece), dok najmanje korisnika u našem uzorku pripada dobnoj skupini od 19 do 27 godina (3).

**Grafikon 63.** Anketirane osobe koje su dale podatke za dijete



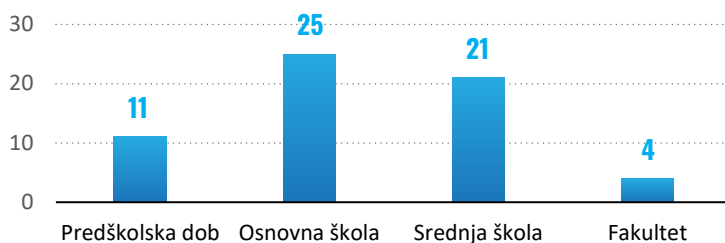
- Roditelj
- Skrbnik stručni radnik
- Skrbnik/srodnik
- Dijete starije od 18 godina samostalno popunjava upitnik

**Grafikon 64.** Struktura ispitanika po starosnoj dobi



U skladu s dobi, najveći broj djece, njih 25, pohađa osnovnu školu. Srednju školu pohađa 21 dijete, na fakultetu je njih 4, dok je 11 djece predškolskog uzrasta.

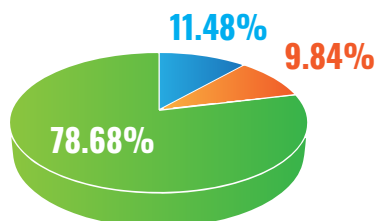
**Grafikon 65.** Struktura ispitanika po obrazovnom stadiju



Zaključujemo da se s područja Hercegovačko-neretvanske županije i dalje najveći broj djece bez (adekvatne) roditeljske skrbi nalazi u ustanovama socijalne skrbi (78,68%). U udomiteljske srodničke obitelji smješteno je 11,48% djece, dok je u udomiteljske nesrodničke obitelji smješteno 9,84% djece. Imajući u vidu navedeno, potrebno je raditi i dalje na smanjenju institucionalnog zbrinjavanja djece u korist udomiteljstva. Međutim, pandemija je zaustavila i taj proces premeštaja djece iz ustanova u udomiteljske obitelji zbog zabrane

izlaska djece ili testiranja djece i obitelji koja preuzima djecu (ove obitelji same plaćaju testove i svi članovi moraju biti negativni da bi se dijete smjestilo u udomiteljsku obitelj). Na sljedećem grafikonu prikazana je struktura uzorka u odnosu na smještaj djeteta:

**Grafikon 66.** Smještaj djeteta



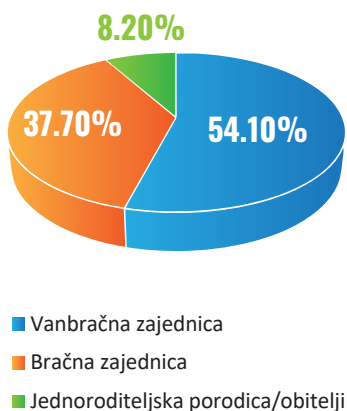
- Hraniteljska/udomiteljska srodnička porodica/obitelj
- Hraniteljska/udomiteljska nesrodnička porodica/obitelj
- Ustanova socijalne zaštite

#### 4.9.2 Socijalne okolnosti i socijalna uključenost

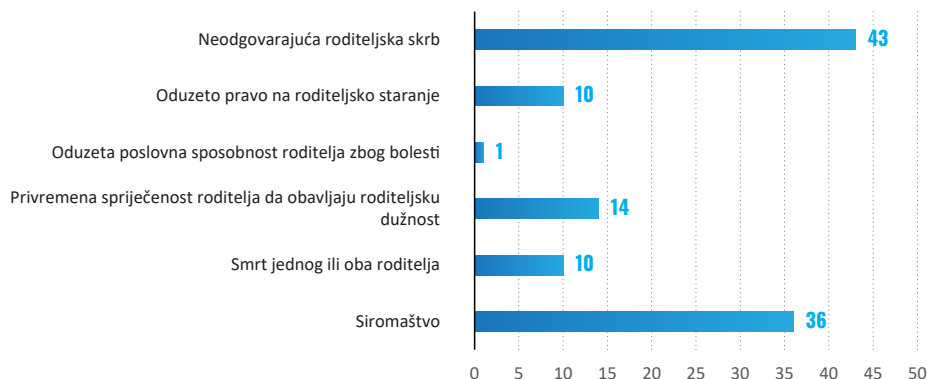
Analiza je pokazala da najveći broj djece (54,10%) dolazi iz izvanbračnih zajednica. Iz bračne zajednice dolazi 37,70% djece, dok najmanje djece dolazi iz jednoroditeljskih obitelji (8,20%).

Analizom razloga koji su doveli do odvajanja djeteta od biološke obitelji možemo zaključiti da je najviše djece odvojeno od biološke obitelji zbog neodgovarajuće roditeljske skrbi (43) te siromaštva (36), zatim slijedi privremena spriječenost roditelja da obavljaju roditeljsku dužnost (14), smrt jednog ili oba roditelja (10) kao i oduzeto pravo na roditeljsku skrb (10), a najmanje zbog oduzete poslovne sposobnosti roditelja zbog bolesti (1). U sljedećem grafikonu prikazani su razlozi koji su doveli do odvajanja djeteta od biološke obitelji:

Grafikon 67. Podrijetlo djeteta



Grafikon 68. Razlozi koji su doveli do odvajanja djeteta od biološke obitelji



Braću i sestre ima 73,77% ispitanika, dok njih 26,23% nema braću i sestre. Za one koji imaju braću i sestre analiza je pokazala da kod 22 djece braća i sestre žive zajedno s njima u ustanovi socijalne skrbi, 14 djece ima braću i sestre koji žive s roditeljima, 8 djece ima braću i sestre u drugoj ustanovi socijalne skrbi. Braća i sestre troje djece su posvojeni, dok su braća i sestre

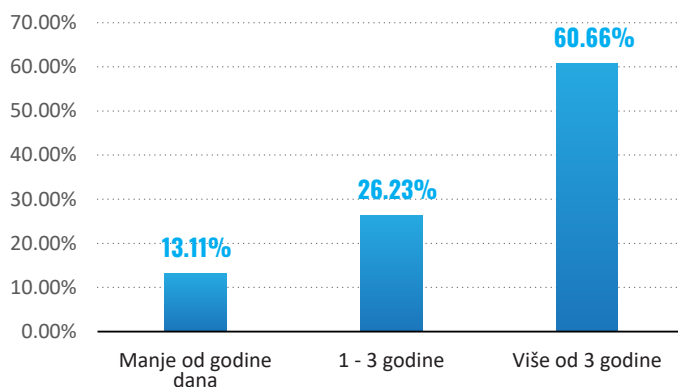
troje djece zajedno s njima u udomiteljskoj obitelji. Dvoje djece ima brata i sestru koji žive u inozemstvu, dok dvoje djece ima polubrata/polusestru koji žive s roditeljem. Po jedno dijete ima brata i sestru koji žive samostalno, odnosno u drugoj udomiteljskoj obitelji.

**Grafikon 69. Smještaj braće/sestara ispitanika**



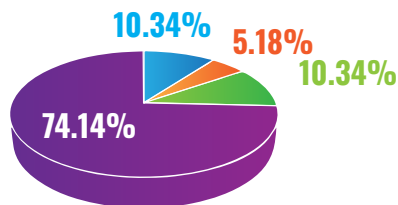
Vezano za duljinu boravka djeteta u ustanovi socijalne zaštite analiza je pokazala da je najveći broj djece (68,75%) u ustanovama više od 3 godine, 20,83% njih je u ustanovama u razdoblju od 1 do 3 godine, dok je 10,42% djece u ustanovama manje od godinu dana. Distribucija odgovora prikazana je u sljedećem grafikonu:

**Grafikon 70. Duljina boravka djeteta u ustanovi**



Najviše je djece (38,46%) smješteno u udomiteljsku obitelj nakon smrti roditelja, zatim (23,08%) nakon neodgovarajuće brige roditelja, odnosno iz ustanove premješteno u udomiteljstvo (23,08%), a najmanje ih je smješteno odmah po rođenju (15,38%).

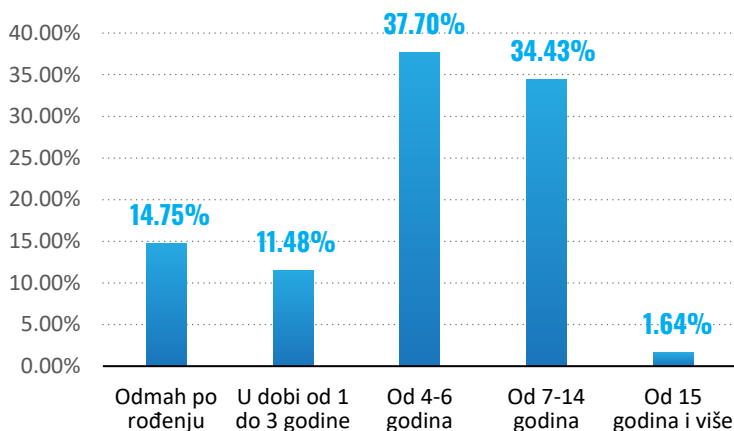
**Grafikon 71.** Vrijeme smještanja djeteta u udomiteljsku obitelj



- Odmah po rođenju
- Iz ustanove je premješteno u udomiteljstvo
- Nakon smrti roditelja
- Nakon neodgovarajuće brige roditelja

Vezano za gore spomenuto, analizirana je i dob djeteta, kad je prvi put ušlo u sustav socijalne skrbi pa je vidljivo da je najveći broj djece (37,70%) ušlo u dobi od 4 do 6 godina te od 7 do 14 godina (34,43%). Zatim slijedi 14,75% djece koja su ušla u sustav socijalne skrbi odmah po rođenju, 11,48% djece je ušlo u razdoblje od 1 do 3 godine, dok je najmanje djece (1,64%) ušlo u sustav od 15 godina i više.

**Grafikon 72.** Dob djeteta kada je prvi put ušlo u sustav socijalne skrbi

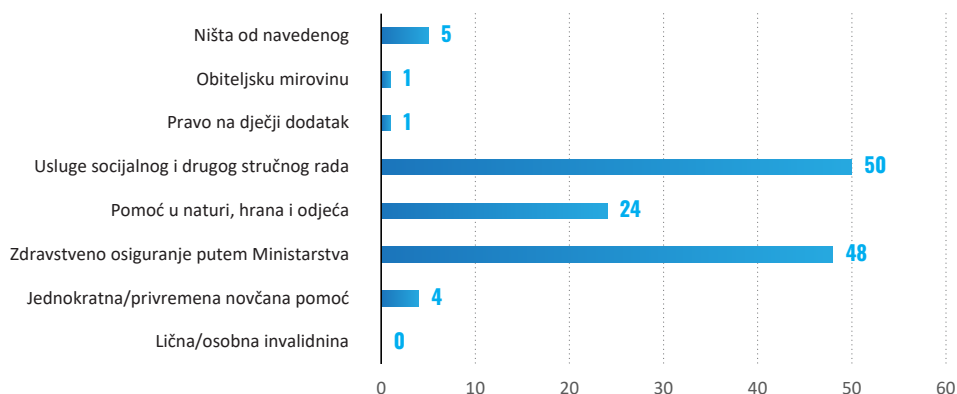


Osim smještaja u ustanove socijalne skrbi ili u udomiteljske obitelji, djeca ostvaruju i druga prava i to: usluge socijalnog i drugog stručnog rada (50), zdravstveno osiguranje putem Ministarstva zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ (48), pomoć u naturi, hrani i odjeći (24). Jednokratnu/privremenu novčanu



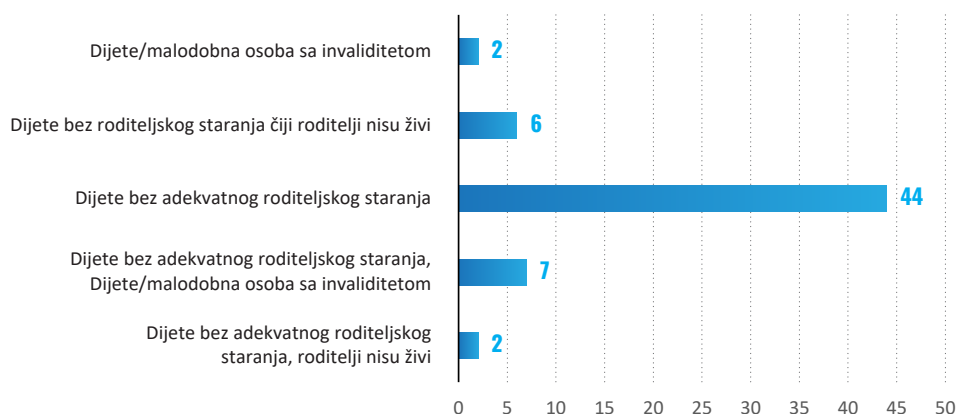
pomoć ostvaruje četvero djece, obiteljsku mirovinu ostvaruje jedno dijete te jedno dijete ostvaruje pravo na dječji dodatak. Petero je djece izjavilo da ne ostvaruje ništa od navedenih prava. Distribucija odgovora vidljiva je u sljedećem grafikonu:

**Grafikon 73.** Socijalna prava koja dijete ostvaruje osim smještaja



Pri analizi kategorije prava iz socijalne skrbi kojoj dijete pripada data je mogućnost višestrukih odgovora pa je tako najviše djece iz kategorije koja se odnosi na dijete bez adekvatne roditeljske skrbi (44). Dalje, imamo 7 djece koja su u kategoriji „dijete bez adekvatne roditeljske skrbi i dijete/maloljetna osoba s invaliditetom”. Sljedeća kategorija je „dijete bez adekvatne roditeljske skrbi čiji roditelji nisu živi” (6) i po dvoje djece u kategorijama „dijete/maloljetna osoba s invaliditetom” i „dijete bez adekvatne roditeljske skrbi čiji roditelji nisu živi”. U grafikonu ispod vidljiva je distribucija odgovora.

**Grafikon 74.** Kategorija prava iz socijalne skrbi kojoj dijete pripada

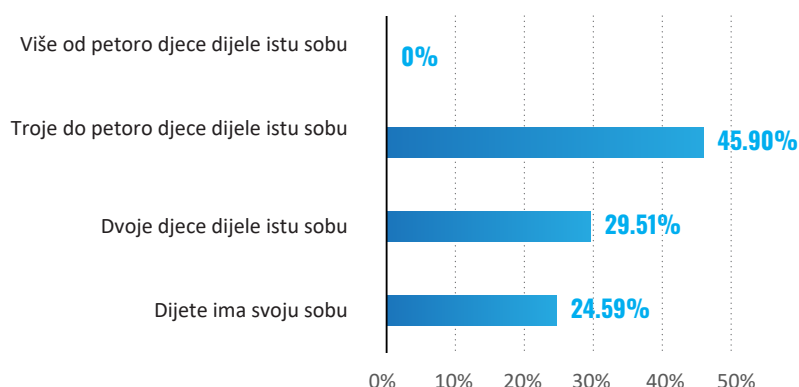


Statistički gledano, prilike u ustanovi socijalne skrbi odnosno udomiteljskoj obitelji su sljedeće.

Na temelju odgovora može vidjeti da najviše djece živi u skupini od 1 do 5 djece (73,77%), zatim slijedi skupina više od 10 (14,75%) te skupina od 6 do 10 djece u kojoj živi 11,48% djece.

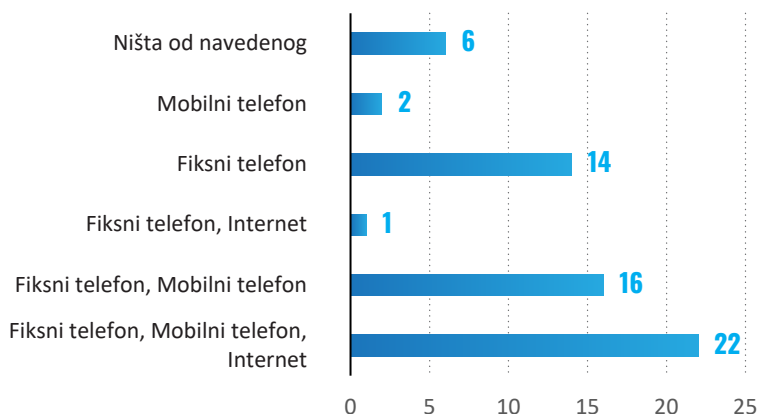
Sljedeći se prikaz odnosi na stambene prilike u ustanovi, odnosno koliko djece dijeli istu sobu. Najveći broj djece dijeli istu sobu s troje do petoro djece (45,90%), zatim dvoje djece dijeli istu sobu (29,51%) te najmanje djece ima svoju sobu (24,59%). Niti jedno dijete ne dijeli sobu s više od petoro djece.

#### Grafikon 75. Kategorija prava iz socijalne skrbi kojoj dijete pripada



Posljednji se prikaz odnosio na komunikacijske alate dostupne djetetu u ustanovi odnosno udomiteljskoj obitelji, gdje su bili mogući višestruki odgovori. Najveći je broj ispitanika (22) imao fiksni telefon, mobilni telefon, internet. Fiksni telefon imobilni telefon imalo je 16 ispitanika. Fiksni telefon ima 14 ispitanika a mobilni imaju 2. Fiksni telefon i internet ima 1 ispitanik, dok 6 ispitanika nema ništa od navedenog, što značajno povećava rizik od socijalne isključenosti.

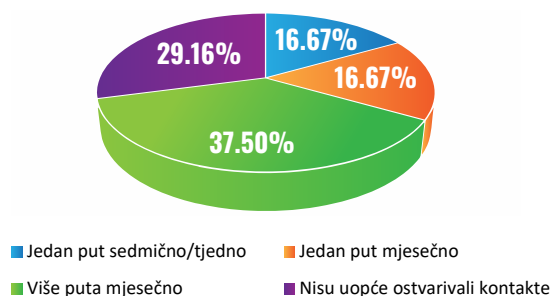
**Grafikon 76.** Komunikacijski alati dostupni djetetu u udomiteljskoj obitelji/ ustanovi



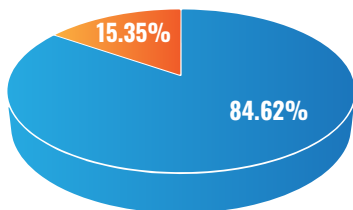
#### 4.9.3 Status djece bez (adekvatne) roditeljske skrbi s područja HNŽ u ustanovama i udomiteljskim obiteljima za vrijeme pandemije koronavirusa

U sljedećem smo prikazu analizirali frekvenciju ostvarivanja kontakata djeteta, koje se nalazi na smještaju u ustanovi socijalne skrbi, s roditeljima u vrijeme pandemije. Najveći broj djece je s roditeljima ostvarivao kontakte više puta mjesečno (37,50%). Jedanput tjedno i jedanput mjesečno je ostvarivalo po 16,67% ispitanika, dok čak 29,16% ispitanika nije uopće ostvarivalo kontakte s roditeljima.

**Grafikon 77.** Frekvencija ostvarivanja kontakata djeteta (koje je smješteno u ustanovu socijalne skrbi) s roditeljima u vrijeme pandemije



**Grafikon 78.** Frekvencija ostvarivanja kontakata djeteta (koje je smješteno u udomiteljsku obitelj) s roditeljima u vrijeme pandemije



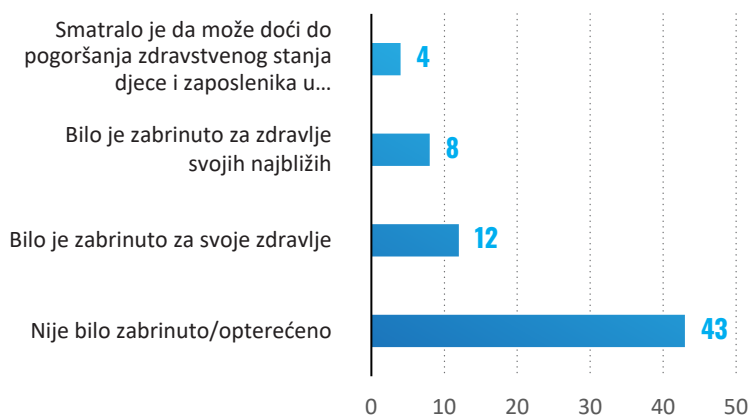
S druge strane, imamo prikaz frekvencije ostvarivanja kontakata djeteta, koje je smješteno u udomiteljsku obitelj, s roditeljima u vrijeme pandemije, na kojem je vidljivo da 84,62% djece nije uopće ostvarivalo kontakt s roditeljima, dok je 15,35% djece kontakt ostvarivalo više puta mjesečno.

U HNŽ se Zakon o udomiteljstvu u FBiH primjenjuje tek od 1.7.2020. godine jer je do tada bilo na snazi pravo na smještaj u drugu obitelj sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi. Tako da se ovaj postotak djece koja nisu ostvarila kontakt sa svojim roditeljima odnosi na srodničke obitelji koje skrbe o svojim unucima dok im se djeca (biološki roditelji djece) nalaze na nekom od liječenja od ovisnosti, te iz tog razloga ne ostvaruju kontakt s djecom. Jedan postotak djece nema žive roditelje te iz tog razloga i ne može ostvariti kontakt s njima. Također treba naglasiti da do sada centri za socijalni rad biološke obitelji nisu uključivali u stručni rad, niti su radili na njihovu osnaživanju, a niti uvjetovanju da su obvezni skrbiti o svojoj djeci na taj način da im odrede obveze ili će izgubiti roditeljska prava. Zbog toga je vrlo važno planirati i uključivati biološke obitelji u stručni radu centrima za socijalni rad jednako kao djecu i udomiteljske obitelji.

Na pitanje o zadovoljstvu djeteta uvjetima života u udomiteljskoj obitelji odnosno ustanovi dati su sljedeći odgovori: zadovoljan/a 98,36% i djelomično zadovoljan/a 1,64%. Niti jedan ispitanik nije izjavio da je nezadovoljan uvjetima života u udomiteljskoj obitelji odnosno ustanovi. No, treba imati u vidu da su za djecu odgovore davali njihovi skrbnici-stručni radnici i skrbnici-srodnici.

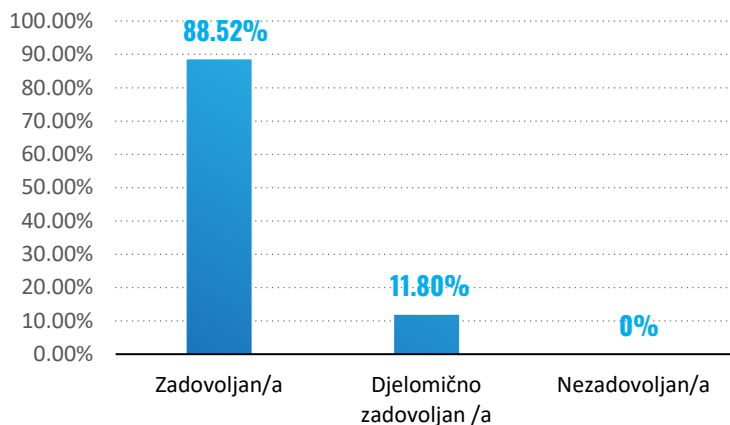
Na pitanje „Je li po Vašem mišljenju dijete koje se nalazi na smještaju u udomiteljskoj obitelji ili ustanovi u vrijeme pandemije bilo dodatno opterećeno i čime?“ data je mogućnost davanja višestrukih odgovora. Najviše je ispitanika (43) izjavilo da nije ničim dodatnim zabrinuto/opterećeno. Zatim je 12 ispitanika izjavilo da je bilo zabrinuto za svoje zdravlje, 8 ispitanika je bilo zabrinuto za zdravlje svojih najbližih, dok su četiri ispitanika smatrala da može doći do pogoršanja zdravstvenog stanja djece i zaposlenika u ustanovi/udomiteljskoj obitelji.

**Grafikon 79.** Zabrinutost djeteta u vrijeme pandemije



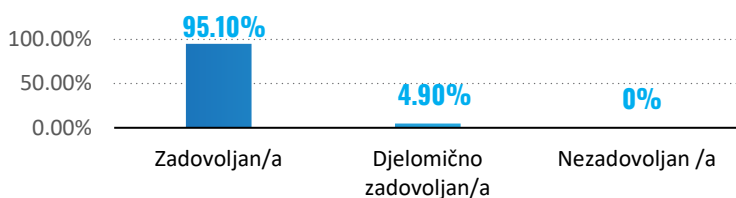
Sukladno gore datim odgovorima dati su odgovori i na pitanje o zadovoljstvu djeteta zajedničkim aktivnostima koje su osmislili udomitelji ili zaposlenici u ustanovama socijalne skrbi. Najviše je ispitanika odgovorilo da je time zadovoljno i to 88,52%. Djelomično je zadovoljno 11,80% ispitanika, a razlozi za nezadovoljstvo koje su ispitanici navodili bili su: teško im je jer su zatvoreni (u ustanovi ili u kući na selu), dosadno (nedostaje im škola, kontakti i igre s vršnjacima, izlasci) i previše slobodnog vremena. Niti jedan ispitanik nije izjavio da je nezadovoljan osmišljenim zajedničkim aktivnostima. I ovdje treba imati u vidu da su odgovore za djecu davali njihovi skrbnici-stručni radnici i skrbnici-srodnici.

**Grafikon 80.** Zadovoljstvo djeteta zajedničkim aktivnostima koje su osmislili udomitelji ili zaposlenici u ustanovama socijalne skrbi



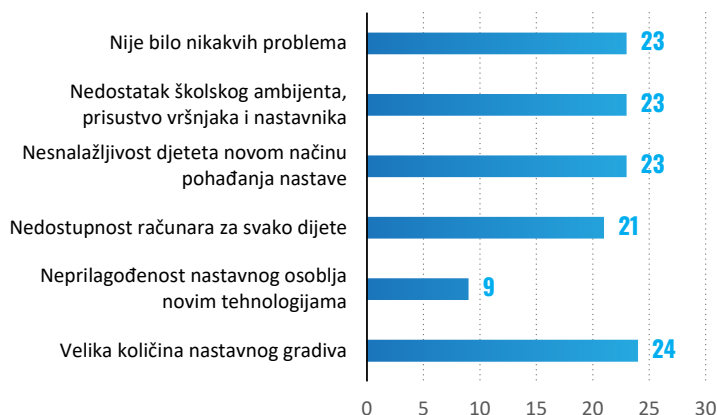
S gore spomenutim u vezi su i odgovori na pitanje o zadovoljstvu djeteta slobodnim aktivnostima koje su bile na raspolaganju. Skoro sva djeca (95,10%), odnosno njihovi skrbnici-stručni radnici i skrbnici-srodnici, koji u odgovarali u njihovo ime, odgovorili su da su zadovoljni, dok ih je 4,90% odgovorilo da su djelomično zadovoljni. Kao razloge nezadovoljstva navodili su: nemogućnost odlaska na treninge i zabrana izlazaka. Niti jedno dijete nije odgovorilo da nije zadovoljno slobodnim aktivnostima koje su bile na raspolaganju.

**Grafikon 81.** Zadovoljstvo djeteta slobodnim aktivnostima koje su mu bile na raspolaganju



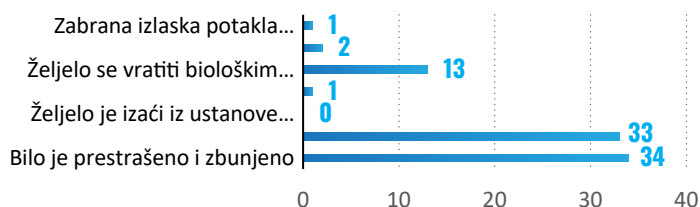
Problemi s kojima su se djeca susretala vezano za online nastavu su distribuirani na sljedeći način: 24 ispitanika su izjavila da je bila velika količina nastavnog gradiva, po 23 ispitanika je izjavilo da im je nedostajao školski ambijent i prisustvo vršnjaka i nastavnika te da se nisu snašli u novom načinu pohađanja nastave. Isto je toliko ispitanika (23) izjavilo da nije imalo nikakvih problema. Na problem nedostupnosti računala svakom djetetu žalio se 21 ispitanik, dok 9 ispitanika smatra da nastavno osoblje nije prilagođeno novim tehnologijama. Na ovo pitanje moglo se dati više odgovora.

**Grafikon 82.** Problemi s kojima su se djeca susretala vezano za online nastavu



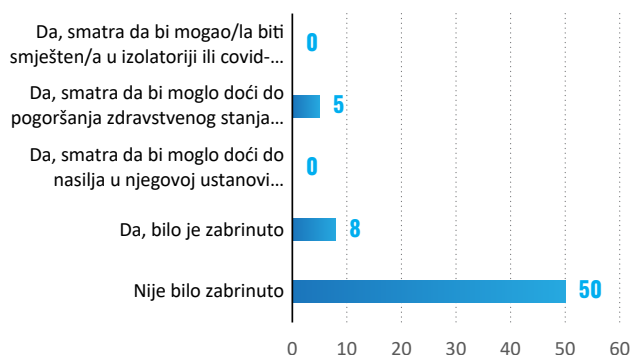
Na pitanje „Kako je zabrana izlaska i posjeta djeci u ustanovi, odnosno udomiteljskoj obitelji utjecala na dijete” ispitanici su imali mogućnost da daju više odgovora. Najviše je ispitanika bilo prestrašeno i zbunjeno (34) te se osjećalo kao u zatvoru (33). Njih 13 je izjavilo da se željelo vratiti biološkim roditeljima dok su dva ispitanika izjavila da žele da ih posvoji neka obitelj. Po jedan je ispitanik izjavio da je razmišljao o premještanju u drugu ustanovu socijalne skrbi ili udomiteljsku obitelj odnosno da im je zabrana izlaska potakla anksioznost, nervozu.

**Grafikon 83.** Utjecaj zabrane izlazaka i posjeta na dijete



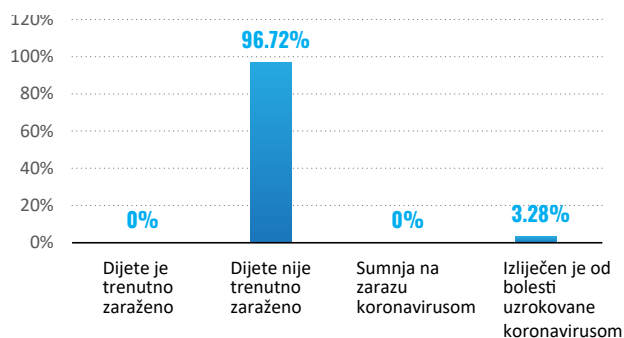
Kada su u pitanju razlozi zabrinutosti djeteta zbog povećanog rizika od poremećaja odnosa u ustanovi socijalne skrbi, odnosno udomiteljskoj obitelji, ispitanici su mogli dati više odgovora. Čak je 50 ispitanika izjavilo da nije zabrinuto, njih 8 je izjavilo da je zabrinuto, dok ih je 5 bilo zabrinuto i smatralo je da bi moglo doći do pogoršanja zdravstvenog stanja djece i zaposlenika u ustanovi / udomiteljskoj obitelji. Niti jedan ispitanik nije izjavio kako smatra da bi moglo doći do nasilja u njegovoj ustanovi socijalne skrbi, odnosno udomiteljskoj obitelji odnosno da bi mogao/la biti smješten/a u izolatorij ili Covid-bolnicu. Sve to pokazuje da pandemija koronavirusa nije unijela nestabilnost te vrste.

**Grafikon 84.** Razlozi zabrinutosti djeteta zbog povećanog rizika od poremećaja odnosa u ustanovi socijalne skrbi, odnosno udomiteljskoj obitelji



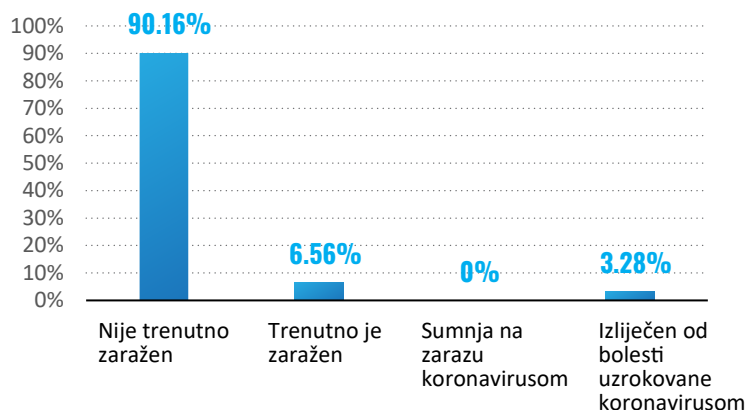
Analizirao se i udio djece zaražene koronavirusom. U momentu kad se radilo istraživanje, nasreću, 96,72% ispitanika nije bilo zaraženo koronavirusom dok je izliječenih od bolesti uzrokovane koronavirusom bilo 3,28%.

**Grafikon 85.** Udio djece oboljele od koronavirusa



Također se analizirao koliko je članova udomiteljske obitelji odnosno ustanove socijalne skrbi u kojoj se dijete nalazi zaraženo koronavirusom. Najviše članova udomiteljske obitelji odnosno ustanove socijalne skrbi (90,16%) nije bilo trenutačno zaraženo koronavirusom. U trenutku anketiranja 6,56% članova udomiteljske obitelji odnosno ustanove socijalne skrbi bilo je zaraženo koronavirusom, dok ih je 3,28% bilo izliječeno od bolesti uzrokovane koronavirusom.

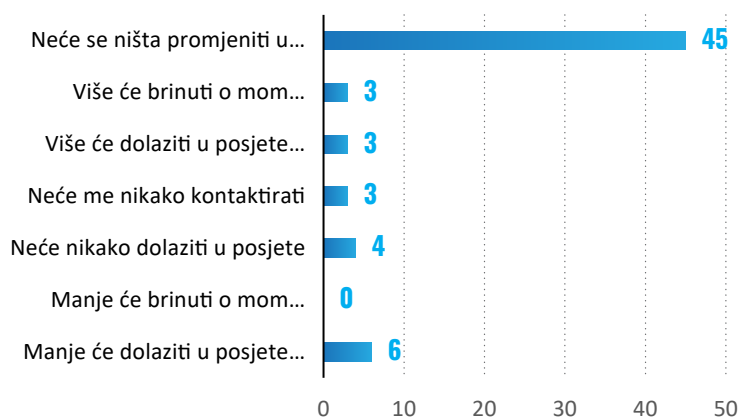
**Grafikon 86.** Udio članova udomiteljske obitelji, odnosno ustanove socijalne skrbi zaraženih koronavirusom





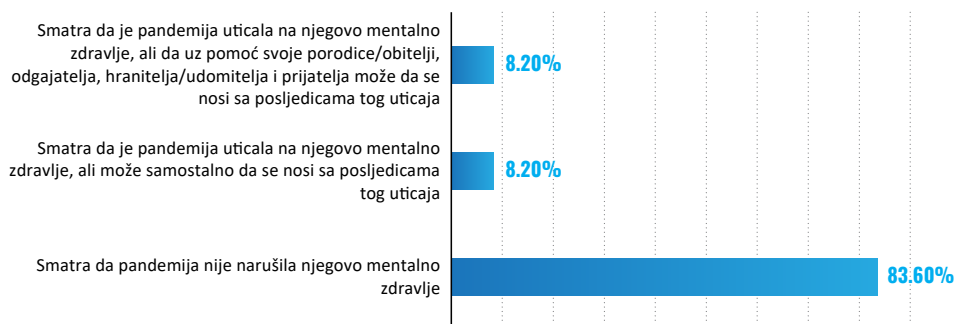
Analizirano je i mišljenje djeteta o mogućem poremećaju kontakata i obiteljskih veza tijekom pandemije koronavirusa. Najviše je ispitanika (45) izjavilo da se ništa neće promijeniti u odnosu na prije, dok 6 ispitanika smatra da će roditelji/srodnici manje dolaziti u posjete odnosno da neće nikako dolaziti u posjete (4). Po 3 ispitanika smatraju da će se roditelji/srodnici više brinuti o njihovu zdravstvenom stanju, da će više dolaziti u posjete. Isti broj ispitanika (3) smatra da ih roditelji/srodnici neće nikako kontaktirati. Na ovo su pitanje odgovarali korisnici koji imaju srodnike i bilo je moguće dati više odgovora a distribucija odgovora je prikazana na grafikonu ispod.

**Grafikon 87.** Mišljenje djeteta o mogućim poremećajima kontakata i obiteljskih veza tijekom pandemije



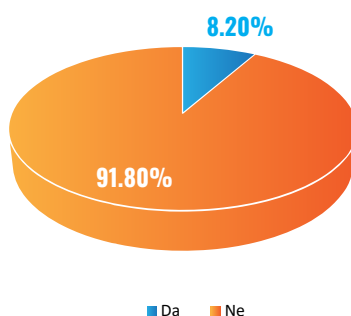
Sljedeće što je analizirano bio je utjecaj pandemije koronavirusa na mentalno zdravlje djece bez (adekvatne) roditeljske skrbi koja su na smještaju u ustanovama i udomiteljskim obiteljima. Da pandemija nije narušila mentalno zdravlje djeteta izjavilo je 83,60% ispitanika. Po 8,20% ispitanika je izjavilo da je pandemija utjecala na njihovo mentalno zdravlje, ali mogu samostalno da se nose s posljedicama tog utjecaja i da je pandemija utjecala na njihovo mentalno zdravlje, ali se uz pomoć svoje obitelji, odgajatelja, udomitelja i prijatelja mogu nositi s posljedicama tog utjecaja. Niti jedan ispitanik nije izjavio da je pandemija utjecala na njegovo mentalno zdravlje i da mu je potrebna profesionalna pomoć i potpora stručnjaka za mentalno zdravlje kako bi se nosio/la s tim utjecajem kao ni da je pandemija toliko utjecala na njegovo mentalno zdravlje da je trenutačno potpuno nemoćan da se nosi posljedicama tog utjecaja.

## Grafikon 88. Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje djeteta



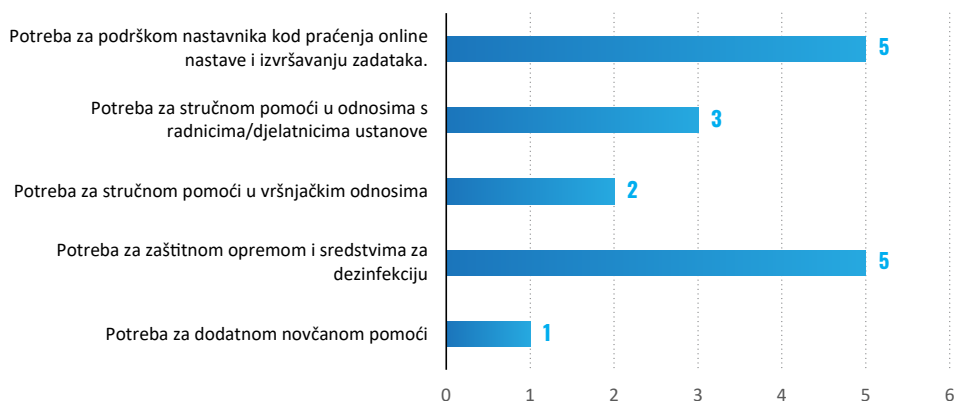
Analizirano je i pitanje je li bilo drugih zdravstvenih potreba djeteta koje zbog ove situacije nisu mogle biti zadovoljene na odgovarajući način. Drugih zdravstvenih potreba nije imalo 91,80% djece, dok je 8,20% djece imalo druge zdravstvene potrebe, koje zbog ove situacije nisu mogle biti zadovoljene na odgovarajući način. Ovdje se radilo o redovitim tretmanima i pregledima kod psihologa, logopeda, oftalmologa, stomatologa i u jednom slučaju nefrologa.

**Grafikon 89.** Prikaz odgovora na pitanje o postojanju zdravstvenih potreba djeteta koje zbog izvanredne situacije nisu mogle biti zadovoljene na odgovarajući način



Ispitanici su naveli i dodatne potrebe za vrijeme pandemije koronavirusa, koje se ne mogu zadovoljiti trenutačnim utvrđenim pravima iz oblasti socijalne skrbi a to su: potreba za potporom nastavnika kod praćenja *online* nastave i u izvršavanju zadataka (5), potreba za zaštitnom opremom i sredstvima za dezinfekciju (5), potreba za stručnom pomoći u odnosima s radnicima ustanove (3), potreba za stručnom pomoći u vršnjačkim odnosima (2) te potreba za dodatnom novčanom pomoći (1). U ovom pitanju postojala je mogućnost davanja više odgovora koji su distribuirani kako slijedi:

**Grafikon 90.** Dodatne potrebe djeteta za vrijeme pandemije, a koje se ne mogu zadovoljiti trenutačnim utvrđenim pravima iz oblasti socijalne skrbi

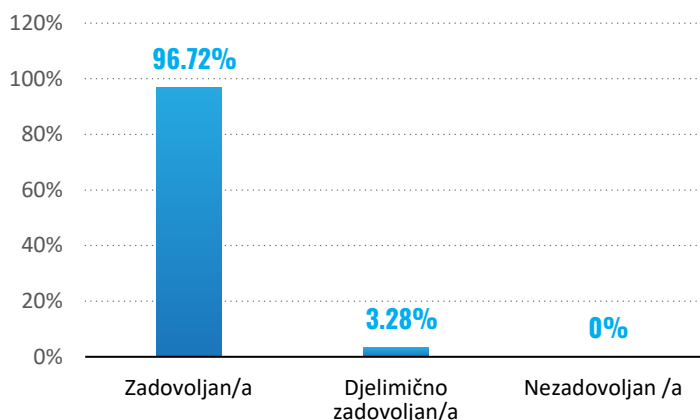


U vezi s gore navedenim pitanjem dodatno su analizirane i dodatne potrebe djece s invaliditetom smještene u udomiteljskim obiteljima, odnosno socijalnim ustanovama. Najviše je ispitanika izjavilo da je teško podnosilo izolaciju i boravak u kući/ustanovi (29). Da nisu imalidodatnih problema izjavilo je 25 ispitanika. Po 9 ispitanika je izjavilo da nije u potpunosti bilo u mogućnosti pratiti nastavu *online* te da je postojala potreba za potporomi za stručnom pomoći osoba u udomiteljskoj obitelji i osoblja za djecu smještenu u ustanovi. Dodatnu potrebu za zdravstvenom zaštitom imalo je četvero djece a jednom se djetetu vrijeme izolacije dodatno odrazilo na mentalno zdravlje. Na ovo pitanje bilo je moguće dati više odgovora.

#### 4.9.4 Zadovoljstvo skrbi

Na kraju je analizirano zadovoljstvo djeteta kvalitetom brige/skrbi koja mu se pruža u ustanovi socijalne skrbi, odnosno udomiteljskoj obitelji. Najviše je djece (96,72%) zadovoljno kvalitetom skrbi, ovdje napominjemo da su odgovore u dječje ime davali skrbnici-stručni radnici i skrbnici-srodnici. A oni koji su izjavili da su djelomično zadovoljni (3,29%) navode da su već odrasli, imaju drugčije potrebe i žele živjeti sa svojim obiteljima.

**Grafikon 91.** Zadovoljstvo djeteta kvalitetom brige/skrbi koja mu se pruža u ustanovi socijalne skrbi, odnosno udomiteljskoj obitelji



Kada je u pitanju zadovoljstvo skrbnika/roditelja s vođenjem slučaja - ostvarenim rezultatima djeteta na temelju individualnog plana, vidise da je 100% njih zadovoljno načinom vođenja slučaja odnosno rezultatima djeteta ostvarenim na temelju individualnog plana. To zadovoljstvo su potkrijepili sljedećim obrazloženjima:

- Djeca imaju svu potrebnu brigu i njegu od strane osoblja ustanove kao i od skrbnika. Djeca su nastavila sa školovanjem, savjetovanjem, pružena im je potpora. Aktivnosti su dobro organizirane u vrijeme izolacije: tretmankod logopeda, psihologa, medicinska usluga u domu, briga o kategorizaciji, upisu u školu, radne aktivnosti sukladno mogućnostima djeteta, pripreme za udomiteljsku obitelj i udomiteljski smještaj, dobra suradnja s centrom za socijalni rad...
- Dijete je zbrinuto i ima sve uvjete za normalan rast i razvoj.
- Dijete se naučilo poštovanju, poslušnosti, pravilima i uvijek je spremno pomoći.
- U udomiteljskoj obitelji dijete ima punu potporu, pažnju i ljubav skrbnika.

## **4.10 Korisnici prava starije i nemoćne osobe i osobe s invaliditetom smještene u ustanove socijalne skrbi**

### **4.10.1 Opće karakteristike uzorka**

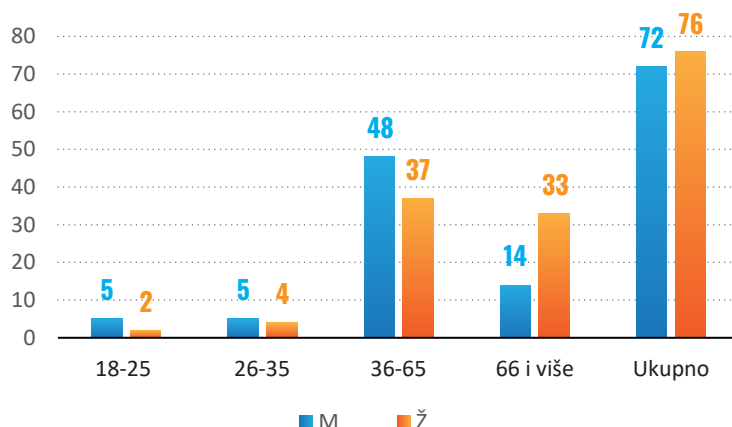
Pandemija koronavirusa (COVID-19) snažno je pogodila populaciju osoba smještenih u ustanove socijalne skrbi u svim državama gdje se virus proširio. Svakodnevne vijesti o povećanoj smrtnosti osoba smještenih u ustanovama koje je zahvatio koronavirus uznemirile su javnost i u Bosni i Hercegovini, gdje je pod posebnom pažnjom i vlasti i medija upravo kategorija osoba smještenih u ustanovama socijalne skrbi. Usljed takve slike javnosti i korisnici smještaja u ovim ustanovama nisu bili ravnodušni spram vijesti koje su pristizale iz svijeta a koje su pratili putem TV-a. Ispitivanje je provedeno u deset ustanova na području Hercegovačko-neretvanske županije kojima je djelatnost smještaj i zbrinjavanje odraslih osoba.

Ukupno je u Hercegovačko-neretvanskoj županiji ispitano 148 korisnika koji su rješenjima centara za socijalni rad ili općinskih službi socijalne skrbi smješteni u ustanove socijalne skrbi i koje je pandemija koronavirusa zatekla u tim ustanovama. Na području županije u ustanovama socijalne skrbi na smještaju se nalazi 668 korisnika.

S obzirom na strukturu korisnika socijalne skrbi, neki od korisnika nisu mogli samostalno odgovoriti na neka pitanja te su u odgovorima imali asistenciju skrbnika-stručnog suradnika (74) ili skrbnika-člana obitelji (32). Kod polovice ispitanih korisnika bila je nužna asistencija skrbnika-stručnih suradnika kod davanja odgovora jer su pogođeni umjerenim i teškim oblicima onesposobljenja.

Struktura korisnika smještenih u domove za zbrinjavanje odraslih, starih i nemoćnih osoba je heterogena te se uglavnom kreće od 20 do 100 godina, a više od polovice ispitanih je u dobnoj skupini između 36 i 65 godina starosti i radi se većinom o osobama s onesposobljenjima. Spolnaje struktura gotovo ravnomjerno raspoređena.

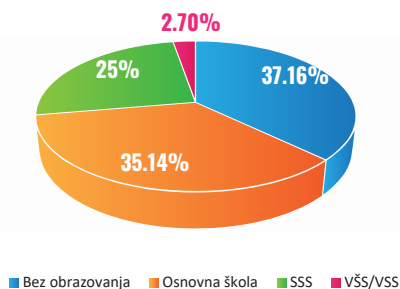
**Grafikon 92.** Prikaz uzorka po spolu i dobnim skupinama



Korisnici smještaja u ustanove socijalne skrbi za koje troškove smještaja djelomično snosi Ministarstvo većinom dolaze iz ruralnih sredina (62,2%), jer su te sredine, ekonomski gledano, siromašnije od gradskih razvijenih sredina, za čije se korisnike obično vežu privatni ugovori, osobni ili od strane srodnika koji snose troškove smještaja.

Obrazovna razina korisnika smještenih od strane nadležnih službi u ustanove socijalne skrbi jako je niska jer su, kako se vidi iz prethodnog odgovora, većinom korisnici iz ruralnog područja gdje nije bila razvijena svijest o obrazovanju djece s onesposobljenjima, a neki su još od djetinjstva bili smješteni u zavode za zbrinjavanje. Zbog svega navedenog jako je visok postotak korisnika bez obrazovanja i uz to nepismenih osoba.

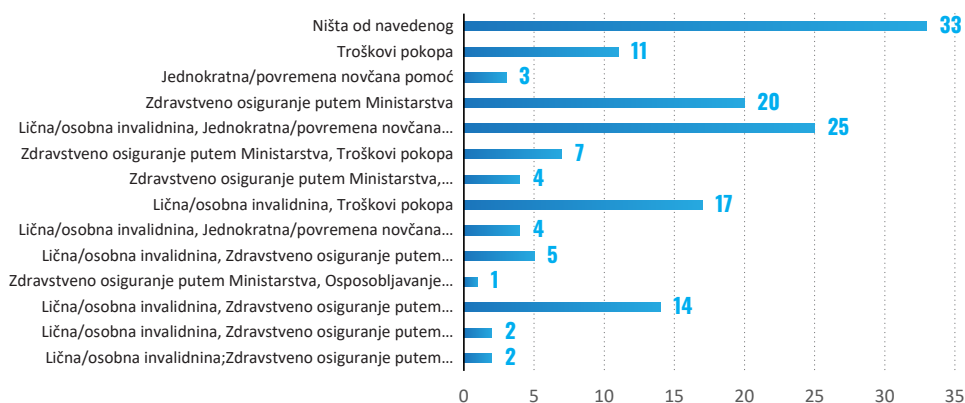
**Grafikon 93.** Prikaz uzorka po spolu i dobnim skupinama



Od brojnih socijalnih prava koja korisnici ostvaruju na području Hercegovačko-neretvanske županije, samo 33 korisnika koja su smještena u ustanove socijalne skrbi posredstvom nadležnih službi ne ostvaruje nijedno drugo pravo osim smještaja, njih 34 ostvaruje jedno od prava uz pravo na smještaj, a svi ostali dva ili više prava iz Zakona o socijalnoj skrbi.

**Grafikon 94.** Socijalna prava (osim smještaja u ustanovu socijalne skrbi ili

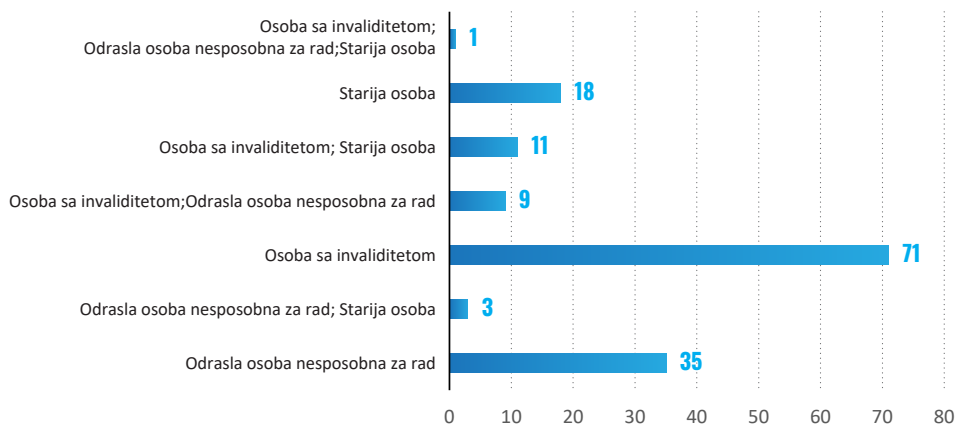
## udomiteljstvo) koja korisnik ostvaruje



Karakteristika populacije smještene od strane nadležnih službi socijalne skrbi u ustanove socijalne skrbi jeste da se u većini slučajeva radi o osobama s određenim stupnjem invalidnosti, tako da se 62,2% ispitanih odnosi na osobe s većim stupnjem invalidnosti.

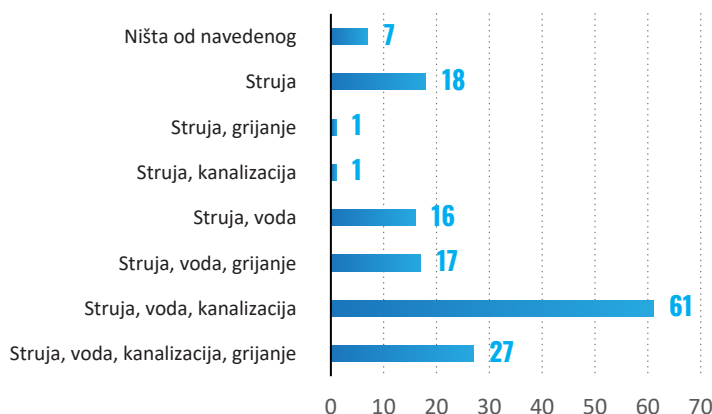
Kao razlozi za smještaj u ustanovu socijalne skrbi najčešće se navode društveno neprihvatljivo ponašanje, nesposobnost samostalnog života, zdravstveno stanje, socijalna potreba, te nepostojanje srodnika koji bi preuzeli brigu o njima.

## Grafikon 95. Kategorija korisnika prava iz socijalne skrbi



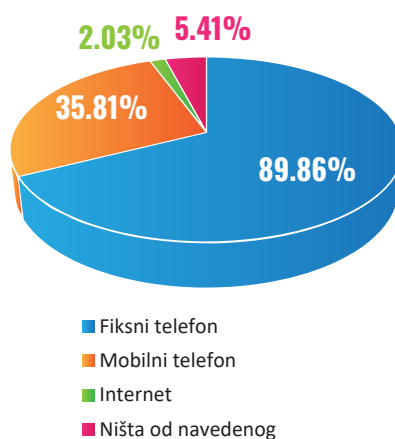
Većina je korisnika smještenih u ustanovu socijalne skrbi, njih 54,7%, došla iz vlastite kuće ili stana, od kojih neki nisu imali elementarne uvjete za život. Čak 18,24% od ispitanih nije imalo vodu u svojim kućama, a 4,72% nije imalo nikakve uvjete života, dakle živjeli su bez struje, vode, kanalizacije i grijanja. Mnoge od tih osoba u sadašnjim smještajnim jedinicama imaju značajno bolje uvjete za život od onih iz kojih su došli.

**Grafikon 96.** Uvjeti stanovanja u kućanstvu korisnika iz kojeg je smješten u ustanovu socijalne skrbi



Kada govorimo o dostupnosti infrastrukture korisnicima, većini ispitanih dostupna je ambulanta koju mogu samostalno koristiti (79,05%), iako svi korisnici imaju primarnu zdravstvenu zaštitu osiguranu unutar samih ustanova socijalne skrbi. U većini je slučajeva u blizini i ljekarna, za njih 61,49%, ali također je svim korisnicima smještaja osigurana dostava lijekova. Trgovina se nalazi u blizini gotovo svih ustanova tako da 81,76% korisnika ima u blizini istu. Saobraćajno-komunikacijska mreža slabije je razvijena te manji dio ove populacije ima u blizini neko stajalište javnog prijevoza. Također u većini slučajeva banke i pošte nisu u blizini ustanova u kojima borave ispitane osobe.

**Grafikon 97.** Uvjeti za komunikaciju u ustanovi socijalne skrbi



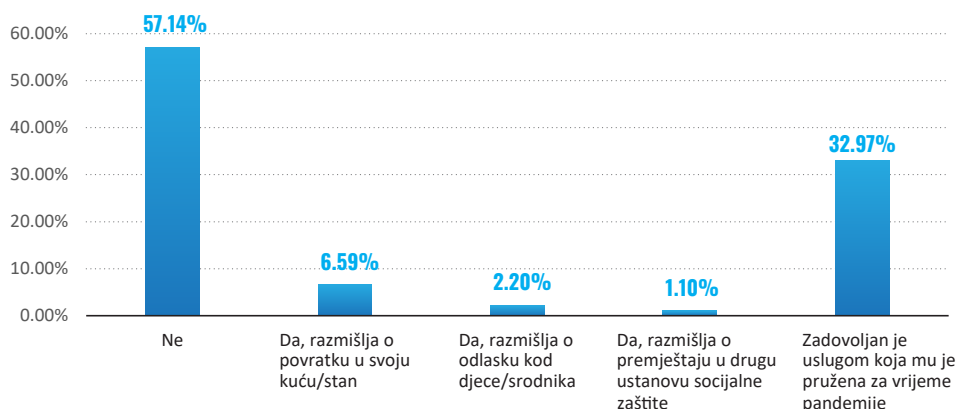


Većina korisnika smještenih u ustanove socijalne skrbi ima pristup fiksnoj telefonskoj liniji za komunikaciju, njih 89,86%, jedna trećina ispitanih korisnika posjeduje i koristi mobilne telefonske aparate, vrlo mali broj ispitanih korisnika ima pristup internetu ili ga ne koristi, te svega 5,41% korisnika nema uvjete za bilo kakvu komunikaciju.

#### 4.10.2 Utjecaj pandemije na punoljetne korisnike u ustanovama

Na pitanja o zabrinutosti o budućnosti unutar ustanove socijalne skrbi, 61,5% ispitanika ponudilo je neki odgovor. Tako da većina ne brine o svojoj budućnosti unutar ustanove i nevidi razliku između usluga prije i u vrijeme pandemije, jedna je trećina odgovorila da je zadovoljna pruženim uslugama u vrijeme pandemije, dok je 9,89% njih zabrinuto te razmišlja o nekom drugom obliku smještaja ili povratku kući.

**Grafikon 98.** Prikaz odgovora ispitanika na pitanje o zabrinutosti za budućnost unutar ustanove socijalne skrbi

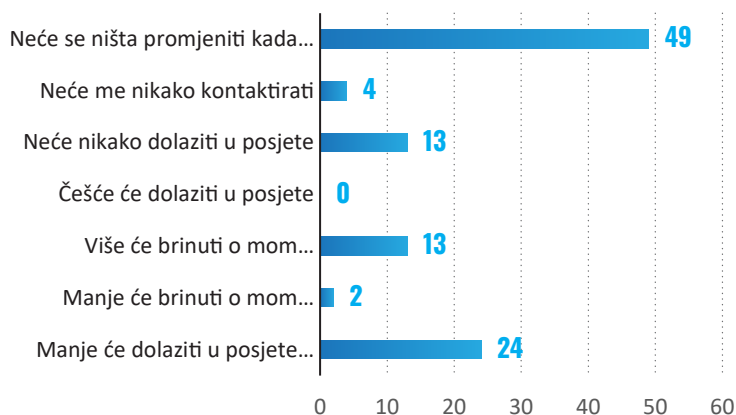


Na pitanje o zabrinutosti za stanje svojih srodnika u vrijeme pandemije većina korisnika koja ima srodnike, njih 53,33%, ne brine o njihovu stanju, jedna je trećina zabrinuta za njihovo zdravstveno stanje, dok je 4,44% njih zabrinuto za materijalno stanje svojih srodnika zbog pojave pandemije i eventualnog gubitka izvora financiranja.

Ispitani korisnici na pitanje o eventualnom poremećaju kontakata nakon stanja pandemije dali su 79 odgovora, od kojih 49 smatra da se neće ništa promijeniti u odnosu na razdoblje prije i nakon pandemije. Dio ispitanih,

točnije njih 13 misli da ih neće nitko posjećivati, također njih 13 misli da će se više interesirati za njihovo zdravstveno stanje. Jedan dio korisnika, njih 24, smatra da će nakon pandemije imati manje posjeta od strane djece ili rodbine.

**Grafikon 99.** Prikaz frekvencije odgovora na pitanje o mogućnosti poremećaja kontakata i obiteljskih veza

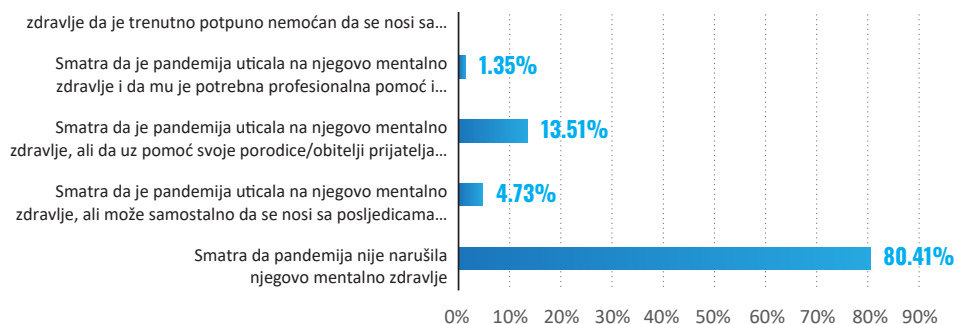


Punoljetni korisnici smještaja u ustanove socijalne skrbi nisu bili zaraženi koronavirusom te su svi ispitani dali identičan negativan odgovor.

Također u vrijeme ispitivanja nitko od srodnika ispitanika nije bio zaražen koronavirusom te je u samo po jednom slučaju bio jedan oboljeli koji je izliječen i jedan član obitelji koji je u izolaciji zbog sumnje na bolest bez izraženih simptoma.

Pandemija nije značajno utjecala na mentalno zdravlje korisnika smještenih u ustanove socijalne skrbi te je 80,41% ispitanih tog stava. Mali broj korisnika, njih 13,51%, treba potporu rodbine, dok stručnu pomoć stručnih radnika ustanove ili profesionalaca stručnjaka za mentalno zdravlje treba njih 1,35%. Sve su ustanove, u okvirima propisanih epidemioloških mjera, pokušale adekvatno odgovoriti na potrebe korisnika kako bi što manje osjetile utjecaje pandemije na njihov status.

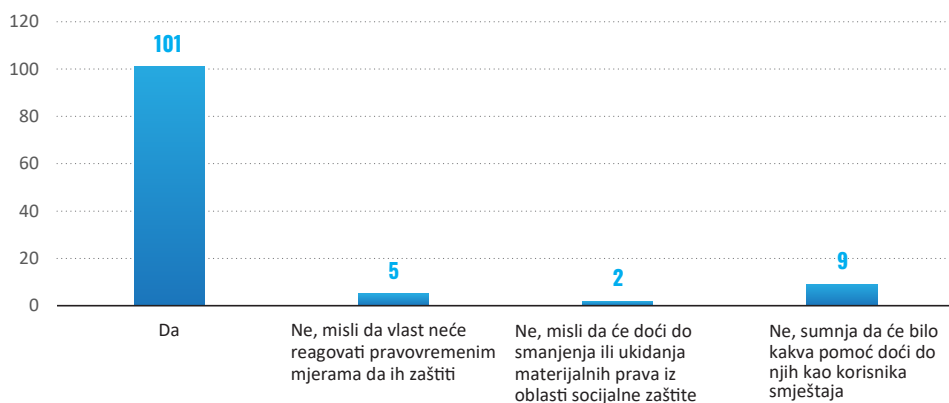
### Grafikon 100. Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje korisnikaporemećaja kontakata i obiteljskih veza



#### 4.10.3 Povjerenje u institucije

Većina ispitanih korisnika, njih 87,07%, kojima je ponudila odgovor na pitanje o povjerenju u sustav socijalne skrbi u vrijeme pandemije iskazala je povjerenje u taj sustav, dok manji broj njih misli da će vlasti kasno reagirati ili će im uskratiti dio postojećih prava iz Zakona o socijalnoj skrbi. Ovdje moramo uzeti u obzir strukturu korisnika odnosno da je polovici ispitanih korisnika kod davanja odgovora bila nužna asistencija skrbnika-stručnih suradnika, koji dolaze upravo iz sustava socijalne skrbi.

### Grafikon 101. Prikaz odgovora na pitanje ima li korisnik povjerenja u sustav socijalne skrbi u vrijeme pandemije?



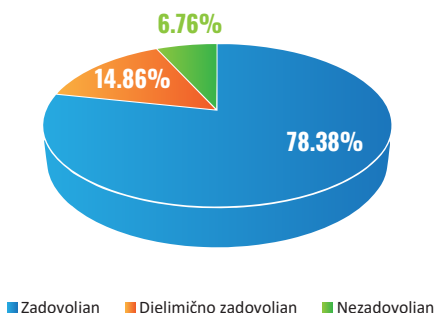
Gotovo 90% ispitanih korisnika vjeruje u adekvatan odgovor zdravstvenog sustava na pojavu pandemije koronavirusa. Visok postotak zadovoljstva korisnika u zdravstveni sustav možemo tumačiti činjenicom da su ispitanici cijelo vrijeme bili adekvatno zdravstveno zbrinuti kroz posebne mjere koje su se odnosile na ustanove za zbrinjavanje odraslih, starih i nemoćnih osoba, kao i mogućnosti da imaju redovite konzultativno-specijalističke preglede.

Korisnici su zadovoljni zdravstvenim uslugama, osjećaju se zaštićeno i sigurno te vjeruju ljekarima i da će se uskoro pronaći lijek i za ovu bolest.

Negativni se odgovori odnose na nepovjerenje skrbnika u sustav zdravstvene zaštite te da zbog korupcije korisnik neće dobiti adekvatnu njegu, odnosno da će biti duge liste čekanja za medicinske usluge i preglede.

Korisnici su većinom zadovoljni sigurnosnim mjerama koje poduzimaju nadležna gradska/općinska tijela a također i županijska tijela. Iznimka je negodovanje na mjere zabrane posjeta i izlazaka iz smještajnih jedinica koje su propisane u svrhu zaštite posebno rizične kategorije stanovništva, a koje se izravno odnose na ispitane osobe.

**Grafikon 102.** Zadovoljstvo korisnika sigurnosnim mjerama koje poduzimaju gradska/općinska tijela

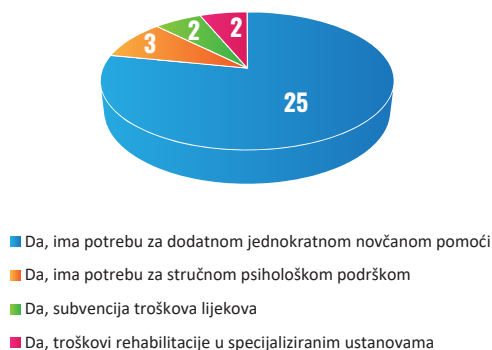


Gotovo su svi korisnici (95,95%) zadovoljni ili djelomično zadovoljni organizacijom rada ustanova socijalne skrbi u kojima su smješteni u vrijeme pandemije. Sitna se nezadovoljstva odnose na ograničavanje određenih sloboda odnosno onemogućavanje posjeta i nemogućnost kretanja izvan kruga ustanove. I ovdje treba uzeti u obzir da je polovici ispitanika bila potrebna asistencija u ispunjavanju upitnika od osoba koje dolaze iz ustanova socijalne skrbi.

#### 4.10.4 Potrebe i zadovoljstvo korisnika uslugama

Većina je potreba korisnika zadovoljena te njih 82,4% nema nikakvih dodatnih potreba, dok se ostatak većinom odnosi na dodatnu materijalnu potporu u smislu jednokratne pomoći za pokrivanje troškova lijekova i drugih osobnih potreba koje nisu na listi usluga ustanova, što nam govori o negativnim ekonomskim posljedicama pandemije koronavirusa.

**Grafikon 103. Prikaz frekvencije iznesenih potreba**



U otvorenim su pitanjima korisnici smještaja istaknuli identične potrebe kao u prethodnom pitanju te su iskazali potrebu za dodatnim džeparcem, posjetima i izlascima izvan ustanova.

Može se konstatirati da su ustanove za zbrinjavanje odraslih osoba jako dobro odgovorile na pojavu pandemije koronavirusa unatoč pomalo zbunjujućim i nedorečenim mjerama odgovornih kriznih stožera. One su osigurale

u vremenu nestašice sve potrebno za normalno funkcioniranje ustanova u otežanim uvjetima, te su adekvatno organizirale i rad kako bi potrebe korisnika bile zadovoljene te da oni ne osjete posljedice pandemije.

## 4.11 Osobe koje su ostale bez posla nakon proglašenja pandemije koronavirusa

### 4.11.1 Opće karakteristike uzorka

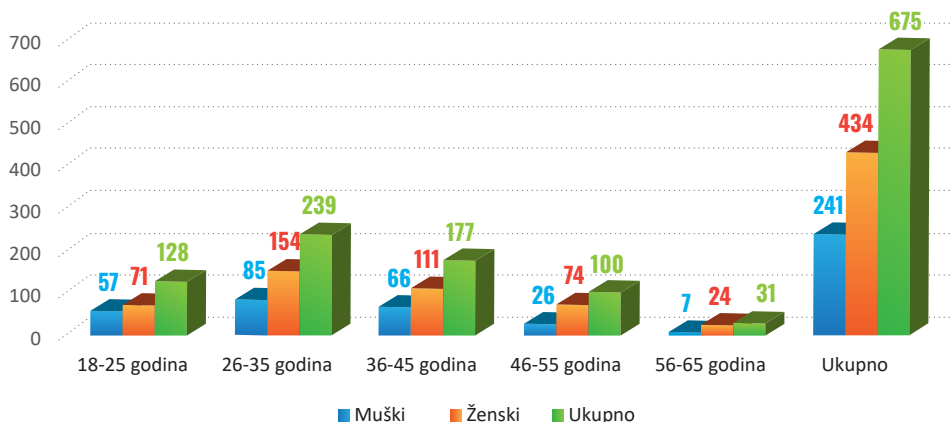
Utjecaj proglašenja pandemije koronavirusa (COVID-19) u značajnoj se mjeri odrazio na stanje u gospodarstvu u Hercegovačko-neretvanskoj županiji. Zabrana rada za brojne djelatnosti dovela je do masovnih prekida radnih odnosa. U razdoblju od 16.3. do 15.5.2020. godine u evidenciju nezaposlenih osoba prijavilo se 3.380 osoba zbog prestanka radnog odnosa. Usporedbe radi, za isto razdoblje u 2019. godini taj je broj iznosio 1.047.

Uzorak ispitanika u ovoj anketi predstavlja udio od 20% svih osoba koje su prekinule radni odnos u razdoblju 16.3.–15.5.2020. godine i javili se Službi za zapošljavanje HNŽ, i iznosi 675 osoba. Uzorak je izjednačen s populacijom po zastupljenosti u općinama.

Anketirali smo 434 žene i 241 muškarca. U populaciji koju uzorak predstavlja odnos žene-muškarci iznosi 60% naprema 40%. U našem uzorku on je 64% naprema 36%. Razlika se može objasniti većom spremnosti žena na anketiranje.

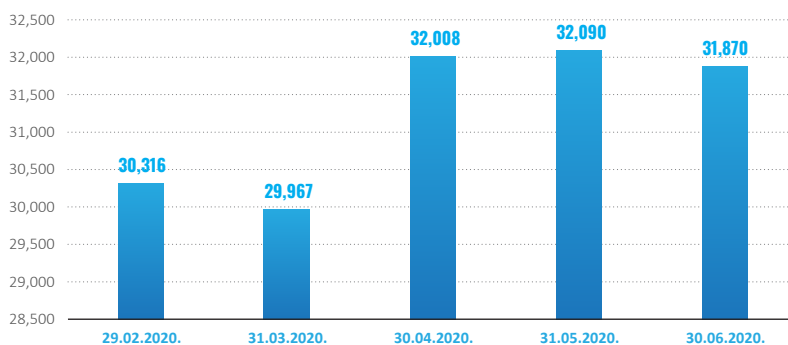
Najzastupljenija dobna skupina jest ona od 26 do 35 godina starosti, s udjelom od 35,4%. Slijedi je skupina od 36 do 45 godina s udjelom od 26,2%, dok najmanji broj osoba u našem uzorku pripada dobnoj skupini od 56 do 65 godina (4,6%). Na sljedećem grafikonu prikazana je struktura uzorka u odnosu na spol i dobne skupine:

**Grafikon 104.** Prikaz uzorka u odnosu na spol i dobne skupine



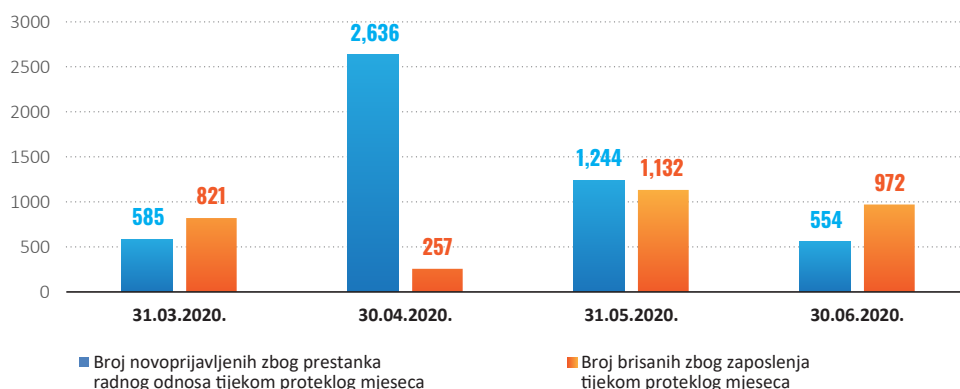
Prosječan broj nezaposlenih osoba u Hercegovačko-neretvanskoj županiji u 2019. godini iznosio je 29.241 osoba. Na grafikonu u nastavku prikazano je stanje broja nezaposlenih osoba na ključne datume za vrijeme proglašenja pandemije:

**Grafikon 105.** Broj nezaposlenih osoba



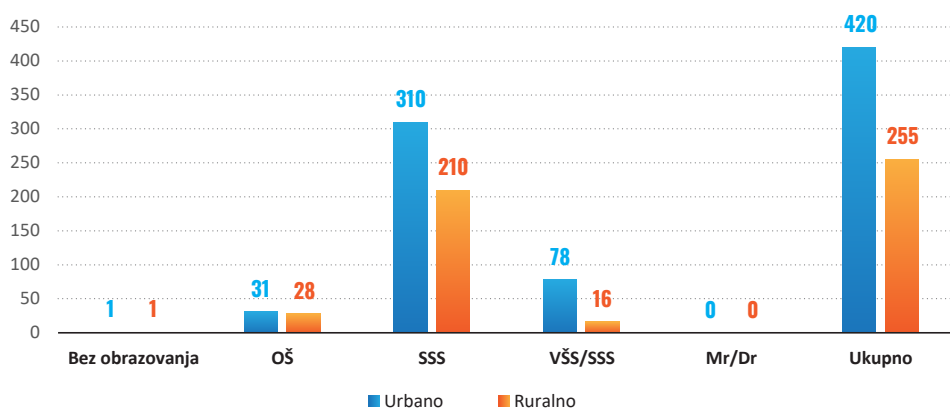
Vidljiv je značajan rast broja nezaposlenih osobau razdoblju travanj-lipanj 2020. godine. Iako je pandemija i zabrana rada u određenim djelatnostima stupila na snagu već sredinom ožujka, masovni prekidi radnih odnosa uzrokovani kriznom situacijom počeli su se Službi za zapošljavanje prijavljivati početkom travnja (radni je odnos prestao u ožujku, ali sama se prijava desila u travnju. Bitno je napomenuti da se u svibnju desio i prekid tog trenda, te se povećao broj zapošljavanja nakon ukidanja zabrane prestanka rada.

**Grafikon 106.** Prikaz odnosa prestanka radnog odnosa i zapošljavanja u razdoblju ožujak-lipanj 2020.godine



Ako gledamo mjesto stanovanja, 62,2% anketiranih osoba živi u urbanom području, a 37,8% u ruralnom. Najveći broj osoba koje su ostale bez posla zbog pandemije imaju srednje stručno obrazovanje (77%), slijede VŠS/VSS sa 14% udjela, osnovna škola sa 87% udjela te osobe bez ikakvog obrazovanja sa 0,3% udjela. Na sljedećem grafikonu prikazana je struktura uzorka u odnosu na mjesto stanovanja i stupanj stručnog obrazovanja:

**Grafikon 107.** Prikaz uzorka u odnosu na mjesto stanovanja i stupanj stručnog obrazovanja

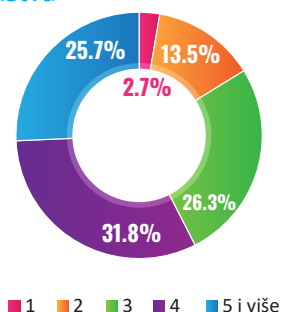


U analizi bračnog statusa anketiranih osoba pokazalo se da je njih 56,6% oženjeno/udato, 39,3% su samci, 3,1% osoba je razvedeno, 0,6% njih je u izvanbračnoj zajednici, a po 1 osoba se izjasnila da je raskinula izvanbračnu zajednicu te da je udovac/udovica.

#### 4.11.2 Struktura domaćinstva, uvjeti stanovanja i socijalna uključenost

Analiza strukture kućanstva pokazala je da su u uzorku najzastupljenije osobe koje žive u četveročlanom kućanstvu (31,8%), dok je najmanja zastupljenost osoba koje žive same (2,7%).

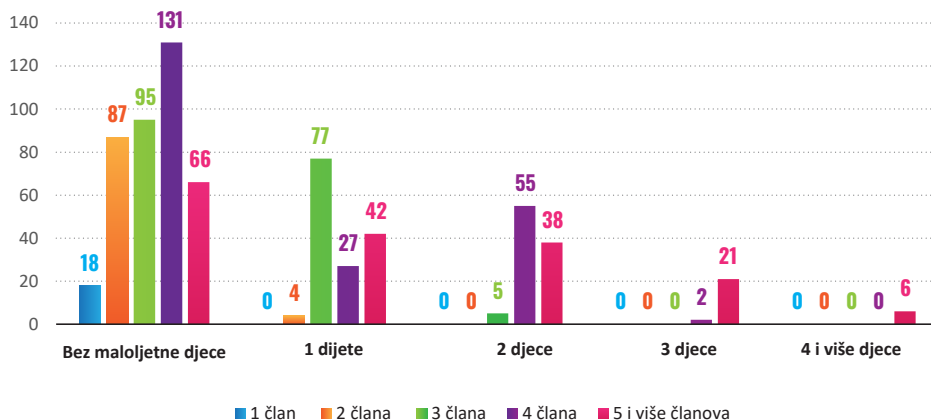
**Grafikon 108.** Prikaz uzorka po broju članova kućanstva





Gledajući gore predstavljene podatke, bilo je za očekivati da će veliki broj kućanstava imati maloljetnu djecu, međutim to nije slučaj. Čak 58,9% anketiranih osoba živi u kućanstvima u kojima nema maloljetne djece. Jedno maloljetno dijete živi u 22,3% kućanstava, dvoje u 14,5%, troje u 3,4% i četvero i više u 0,9% kućanstava. U sljedećem grafikonu prikazan je broj maloljetne djece u odnosu na broj članova kućanstva:

**Grafikon 109.** Prikaz broja maloljetne djece u odnosu broj članova kućanstva



Od 277 osoba koje su izjavile da žive u kućanstvu s maloljetnom djecom, njih 49% je reklo da se radi o djeci uzrasta do 6 godina, 52% njih živi u kućanstvu s djecom uzrasta od 7 do 14 godina, s djecom uzrasta 15-18 godina živi 27,4% ispitanika.

Samo su tri anketirane osobe izjavile da žive u kućanstvu s djetetom koje je osoba s invaliditetom.

Istodobno, 18 od 675 (2,7%) ispitanika izjavilo je da su sami osobe s invaliditetom, a od njih 18 četvero se izjasnilo da imaju u kućanstvu i dodatnog člana koji je osoba s invaliditetom.

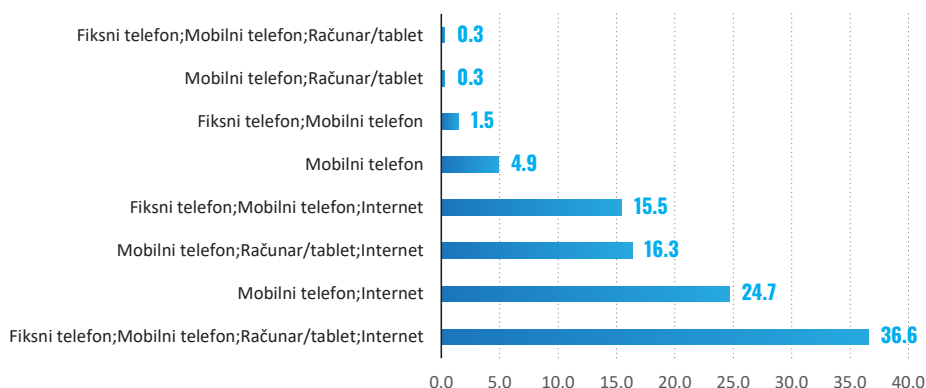
Od svih ispitanika koji nisu osobe s invaliditetom, njih 83, tj. 12,6% izjasnilo se da imaju u kućanstvu i člana koji je osoba s invaliditetom.

Skoro 80% ispitanika živi u vlastitom stanu/kući, njih 13,5% živi sa srodnicima, dok je 8,9% ispitanika u statusu podstanara.

Preko 86% ispitanika je izjavilo da ima struju, vodu, kanalizaciju i grijanje, a samo 13 njih je izjavilo da nemaju kanalizaciju.

Gore prikazani podaci ukazuju na dosta dobru situaciju kod ispitanika kada je u pitanju stambeni smještaj, koji je značajan čimbenik koji utječe na ranjivost što se tiče socijalnog statusa. Slična situacija je i kod analiziranja komunikacijskih sredstava koje ispitanici koriste. Od 675 ispitanika njih 673 je dalo odgovor o komunikacijskim kanalima koje posjeduju i koriste. Distribucija njihovih odgovora prikazana je u sljedećem grafikonu:

**Grafikon 110. Sredstva komunikacije u kućanstvu - udio u postocima**



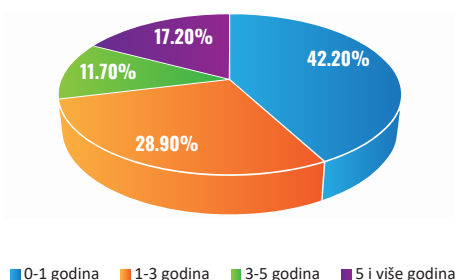
Čak je 93,1% ispitanika izjavilo da ima pristup internetu, a svi posjeduju mobilni telefon. To je ohrabrujuća situacija koja ukazuje na dobru mogućnost socijalne uključenosti. Naravno, da bi iznesene tvrdnje bile u potpunosti točne, bilo bi potrebno ispitati način upotrebe dostupnih komunikacijskih alata.

#### 4.11.3 Radni status ispitanika

Svega 7% ispitanika našeg uzorka je prije pandemije radilo u javnom sektoru. Rezultati su sukladni očekivanjima, uzimajući u obzir da se zabrana rada odnosila na djelatnosti koje su ponajprije u privatnom sektoru, te su i zanimanja u kojima su ispitanici radili sukladna navedenim. Sljedeći grafikon prikazuje radni staž koji su ispitanici ostvarili na posljednjem radnom mjestu:

Iako se najveći udio odnosi na zaposlenja koja su trajala kraće od jedne godine (42,20%), nisu zanemarivi i ostali podaci koji pokazuju da su pandemijom bili pogođeni i inače stabilni poslovni subjekti s dugogodišnjim poslovanjem.

**Grafikon 111.** Radni staž u posljednjem zaposlenju

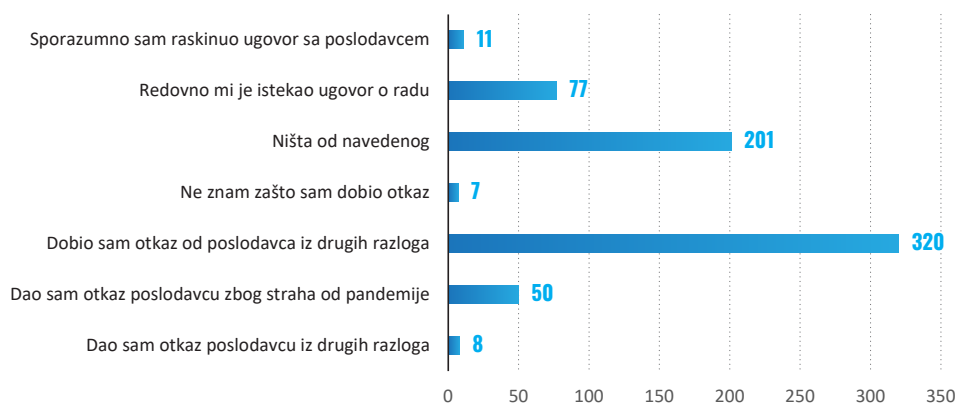


U pitanju u anketi „Na koji način vam je prestao radni odnos?” ponuđeni su sljedeći odgovori:

- Dobio sam otkaz od poslodavca zbog sumnje da sam ja ili netko od članova obitelji zaražen koronavirusom
- Dobio sam otkaz od poslodavca jer sam bio u inozemstvu
- Dobio sam otkaz od poslodavca iz drugih razloga
- Dao sam otkaz poslodavcu zbog straha od pandemije
- Dao sam otkaz poslodavcu iz drugih razloga
- Sporazumno sam raskinuo ugovor s poslodavcem
- Redovito mi je istekao ugovor o radu
- Ne znam zašto sam dobio otkaz
- Ništa od navedenog,

a distribucija odgovora za 674 ispitanika prikazana je u sljedećem grafikonu:

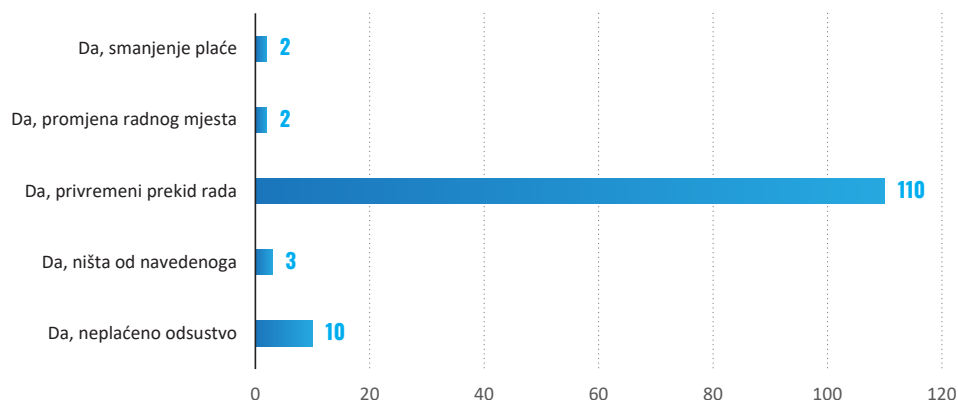
**Grafikon 112.** Način prestanka radnog odnosa



Jedan je dio ispitanika samovoljno dao otkaz (8,6%) i većina njih je to uradila zbog straha od pandemije. Najveći dio ispitanika dao je odgovor „Dobio sam otkaz od poslodavca iz drugih razloga“ (47/%), dok je njih 10% navelo da je razlog dobijanja otkaza bio koronavirus. Odgovor „Ništa od navedenog“ dalo je 29,8% ispitanika. Analiza njihovih odgovora pokazuje da je u 96,5 % slučajeva razlog za dobijanje otkaza bila pandemija koja je dovela do smanjenja opsega posla, pojave tehnoloških viškova i potpunih zatvaranja djelatnosti.

Skoro četvrtina ispitanika (23,7%) smatra da je poslodavac iskoristio pandemiju za raskidanje radnog odnosa. Za 81,2% anketiranih osoba poslodavac nije ponudio alternativu prekidu ugovora o radu. Frekvencije odgovora ostalih, njih 18,8%, prikazane su u sljedećem grafikonu:

**Grafikon 113.** Prikaz odgovora na pitanje je li poslodavac ponudio alternativu prekidu radnog odnosa



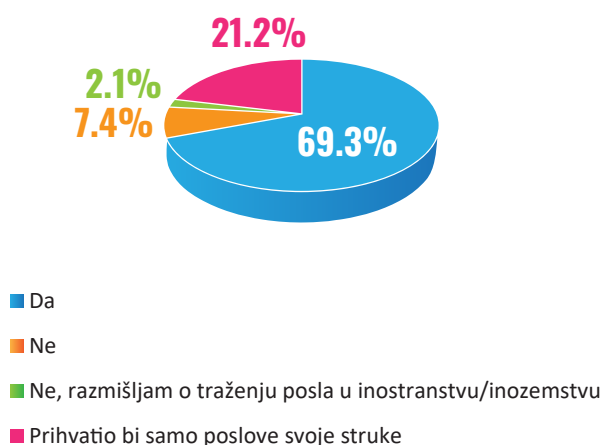
Većina je ispitanika u trenutku anketiranja smatrala da će ih poslodavac primiti opet u radni odnos nakon prestanka izvanredne situacije. Udio od 42,8% nema jamstvo poslodavca za ponovno zaposlenje, 33,7% ima usmeni ili pismeni dogovor s poslodavcem, dok 23,5% ispitanika ne očekuje povratak na staro radno mjesto.

Stupanj informiranosti o pravima koja mogu ostvariti kao nezaposlene osobe je visok među ispitanicima. Njih 73,6% je o pravima informirano već od strane poslodavca, dok je samo 1,8% ispitanika izjavilo da nije dobilo informacije o svojim pravima ni od poslodavca ni od Službe za zapošljavanje. Čak je 83,5% anketiranih osoba ostvarilo pravo na novčanu naknadu za slučaj nezaposlenosti, 15,7% ne ispunjava uvjete za novčanu naknadu, dok su ostali izjavili da je postupak rješavanja u tijeku. Glavni uvjeti koje nezaposlena

osoba mora ispoštovati da bi ostvarila naknadu jeste prijava u evidenciju nezaposlenih osoba u roku od 30 dana od dana prestanka radnog odnosa (tijekom izvanrednih okolnosti Služba za zapošljavanje je bila iznimno fleksibilna kada je to bilo u pitanju, uzimajući u obzir obvezu održavanja fizičke distance i mjera zaštite), ostvarivanje staža od minimalno 8 mjeseci u posljednjih godinu i pol, te da za prestanak radnog odnosa nije „kriva“ nezaposlena osoba. Ovisno o ukupno ostvarenom radnom stažu, minimalno trajanje novčane naknade je 3 mjeseca u iznosu cca 370,00 KM. Iznos nije velik, ali je sigurno značajan, osobito za ispitanike u čijim kućanstvima nitko od članova nema redovite prihode, kojih je 20,1%.

Sukladno inače teškoj situaciji na tržištu rada, koja je sada dodatno zakomplicirana uvođenjem ograničenja u svrhu očuvanja zdravlja, očekivan je visok udio (69,3%) pozitivnog odgovora na pitanje da li bi prihvatili bilo koji posao, ako im se ponudi. U tom je slučaju potrebno uzeti u obzir mogućnost davanja poželjnih odgovora. Naime, u stvarnim uvjetima pri posredovanju u zapošljavanju savjetodavci u Službi za zapošljavanje susreću se s brojnim poteškoćama pri pronalasku potencijalnih radnika za razne poslove koji se smatraju teškim i potplaćenim (primjerice, trgovac u velikim prehrambenim lancima ili radnik u proizvodnji, radno mjesto izvan mjesta prebivališta i sl.). Ostali su odgovori ispitanika prikazani u sljedećem grafikonu:

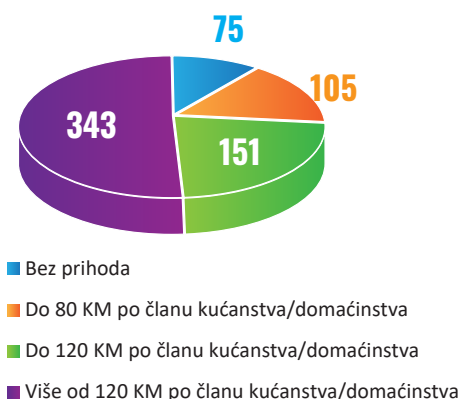
**Grafikon 114.** Prikaz odgovora ispitanika na pitanje o spremnosti prihvaćanja bilo kojeg posla, ako im se ponudi



#### 4.11.4 Socioekonomski status osoba koje su ostale bez posla nakon proglašenja pandemije koronavirusa

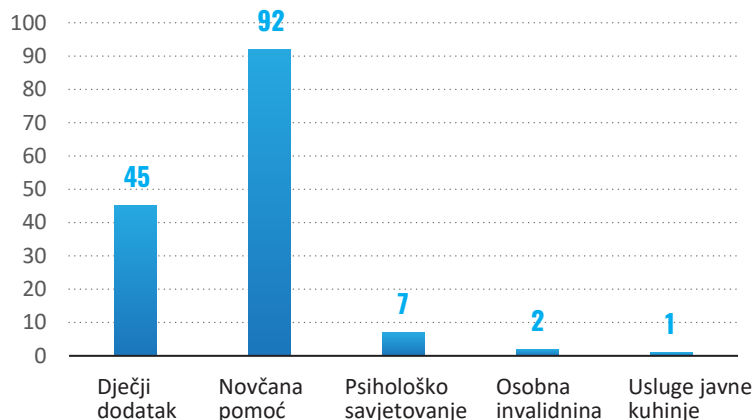
Iako je 20,1% ispitanika izjavilo da nitko trenutačno od članova kućanstva nema redovita novčana primanja, kod pitanja o visini prihoda po članu kućanstva samo je 11,1% anketiranih osoba izjavilo da je kućanstvo bez prihoda. Prihode više od 120 KM po članu kućanstva prijavilo je 50,9% ispitanika.

**Grafikon 115.** Distribucija odgovora o visini prihoda po članu kućanstva



Zabrinutost za svoje i egzistencijalno stanje članova obitelji izrazilo je 49,1% ispitanika. Svega njih 28,4% smatra da im treba neki vid pomoći. S druge strane, 50,9% osoba je izjavilo da nije zabrinuto, a istodobno njih 7,9% smatra da im treba neki vid socijalne ili druge pomoći. U oba se slučaja radi ponajprije o nekom vidu novčane pomoći. Svega je 7 osoba izjavilo da im je potrebna psihološka pomoć. U grafikonu je prikazana distribucija odgovora na pitanje o vidu potrebne pomoći (bilo je moguće davanje višestrukih odgovora):

**Grafikon 116.** Vrsta potrebne pomoći

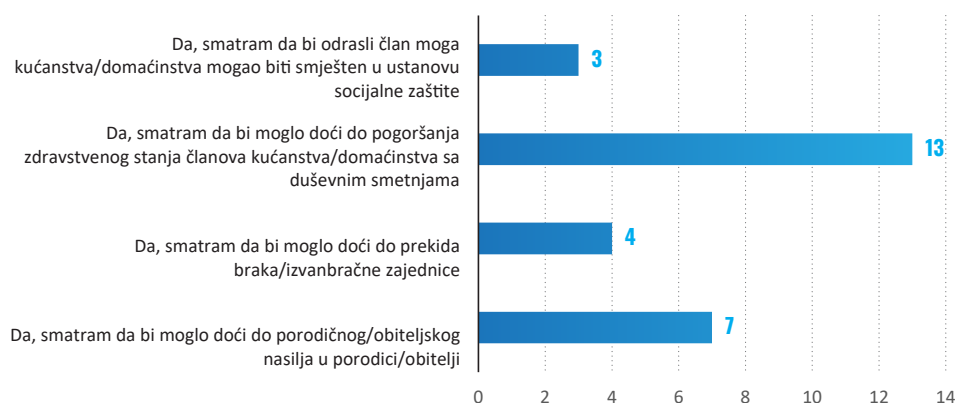


Stupanj poznavanja procedura podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne skrbi iznimno je nisko: 79,7% ispitanika je izjavilo da nije upoznato sa istim, 8,6% je djelomično upoznato s procedurama, a 11,7% anketiranih je pozitivno odgovorilo na pitanje o poznavanju procedura podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne skrbi.

#### 4.11.5 Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje i socijalne aspekte osoba koje su ostale bez posla u razdoblju pandemije

Ispitanici u načelu nisu zabrinuti zbog povećanog rizika od poremećaja odnosa u obitelji. Samo je njih 3,4% izrazilo zabrinutost, a razlozi njihove zabrinutosti su prikazani u grafikonu ispod (dana je mogućnost višestrukih odgovora):

**Grafikon 117.** Prikaz odgovorana pitanje o zabrinutosti zbog povećanog rizika od poremećaja odnosa u obitelji

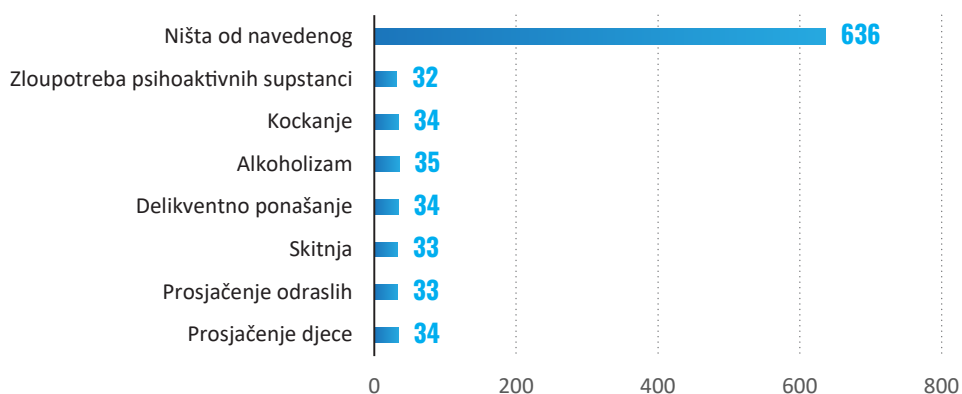


O razdvajanju od djece i povjeravanju ih na brigu nekome drugom ne razmišlja 91,25% ispitanika, od njih 301 koji su se izjasnili u vezi s tim pitanjem. Tri ispitanika nisu sigurna, dok je njih 6 izjavilo da razmišljaju o toj mogućnosti. Djecu bi prepustili bliskim srodnicima (baka i djed, roditelji), dok nijedan ispitanik ne razmišlja o institucionalnom zbrinjavanju djece.

Većina ispitanika ne smatra da će zbog trenutnog stanja pandemije doći do pojave asocijalnih oblika ponašanja u kućanstvu (94,3%).

Ono što je zabrinjavajuće u ovim odgovorima jeste da je 31 ispitanik izjavio da je zabrinut kako bi se u njegovu kućanstvu mogli pojaviti svi od ponuđenih asocijalnih ponašanja (dana je mogućnost višestrukih odgovora), što je alarm za stručnjake iz oblasti socijalne skrbi o potrebi preventivnih aktivnosti.

**Grafikon 118.** Prikaz odgovora ispitanika na pitanje o mogućim asocijalnim oblicima ponašanja





## 5. ZAKLJUČCI

Istraživanje je provedeno tijekom trajanja pandemije virusa COVID-19, a rezultati su pomogli da se sagleda trenutačno stanje socijalne, dječje i obiteljske skrbi i način funkcioniranja sustava i osoblja u izvanrednim okolnostima. Pored toga, rezultati su pružili značajan uvid u kvalitetu usluga iz korisničke perspektive i utjecaj nepovoljnih okolnosti na građane Hercegovačko-neretvanske županije. Analizirane su i okolnosti pod kojima je tijekom trajanja pandemije, u razdoblju od 16.3. do 15.5.2020. godine čak 3.380 osoba izgubilo posao, te novonastale potrebe njihovih obitelji.

Socijalni radnici i ostali profesionalci u oblasti socijalne skrbi suočili su se s novim zahtjevima da odgovore na potrebe korisnika i zajednice u izmijenjenim okolnostima.

Analiza je pokazala, ne ulazeći u područje ustavne podijeljenosti i nedorečenosti, pa i neusklađenosti propisa s europskim konvencijama i međunarodnim ugovorima, da je sustav socijalne skrbi u Federaciji BiH i Hercegovačko-neretvanskoj županiji s pozicije rukovoditelja i stručnih radnika opterećen administrativnim i upravno-pravnim postupcima u socijalnoj skrbi. Stoga, nije u mogućnosti posvetiti se na najbolji način neposrednom socijalnom i drugom stručnom radu s pojedincima i obiteljima u riziku ili u stanju socijalne potrebe. Kao takav, sustav nije dovoljno funkcionalan u normalnim okolnostima, a posebice u izvanrednim prilikama. To ukazuje na odsustvo strateških planiranja i vizije jačanja ljudskih i materijalnih kapaciteta ključnih aktera. Uzimajući u obzir standarde i normative propisane Pravilnikom o minimalnim standardima za pruženje socijalnih usluga i činjenično stanje u ustanovama socijalne skrbi na području Hercegovačko-neretvanske županije, moguće je zaključiti da trenutačna kvalifikacijska struktura zadovoljava minimum stručne zastupljenosti, međutim ustanove imaju potrebu za većim brojem stručnih radnika, sistematizacije su usklađene i popunjen je minimalni broj stručnih radnika koji je propisan Pravilnikom, ali to nije dovoljno za djelotvoran odgovor na potrebe građana i korisnika sa smještajem u ustanovama socijalne skrbi. Nedovoljna popunjenost stručnim kadrom u ustanovama socijalne skrbi negativno se odražava na pružanje usluga i funkcioniranje ustanova. Iz stupnja naobrazbe stručnih radnika u socijalnom sektoru zaključuje se da tek 45% zaposlenih u sustavu socijalne skrbi ima višu ili visoku stručnu spremu, a samo su dva doktora znanosti.

Niti u jednoj ustanovi nadležna tijela na početku pandemije nisu izvršila procjenu rizika ugroženosti, niti su imala planove i procedure djelovanja u

izvanrednim okolnostima u koje svakako spada i pandemija koronavirusa. Pored toga, evidentan je i nedostatak suradnje i koordinacije s pružateljima usluga iz drugih sektora (zdravstveni, obrazovni), te nedovoljna uključenost krajnjih korisnika u definiranje mjera i politika u oblasti socijalne skrbi. Nakon zapovijedi kriznog stožera i inspekcijskog nadzora, većina ustanova socijalne skrbi sa smještajem korisnika donijela je planove postupanja u kriznim situacijama uzrokovanim koronavirusom (Covid-19).

Jasno se uočava da je pandemija kao oblik izvanrednog stanja u Federaciji BiH i Hercegovačko-neretvanskoj županiji otkrila slabosti politika, propuste ključnih aktera, jasno ukazujući na visoku razinu socijalne isključenosti korisnika i nestabilno radno-pravnog statusa radnika u privatnom sektoru. Nitko od rukovoditelja ili radnika ustanova socijalne skrbi nije uključen u neki od kriznih stožera. Sukladno stavovima i mišljenjima rukovoditelja ustanova i stručnih radnika te dobivenim podacima moguće je zaključiti da je odnos viših tijela vlasti bio nepovoljan prema ustanovama socijalne skrbi, primjetan je nedostatak institucionalne brige i potpore prema ustanovama socijalne skrbi, što je vidljivo kroz osiguranje zaštitne opreme i uključenosti stručnih radnika u procese konzultacija i donošenja odluka o mjerama, preporukama i djelovanju u razdoblju pandemije.

Županijskim zakonom [članak 25.(2) i 45.(2)] propisano je da se pravo na jednokratnu novčanu pomoć (druga materijalna pomoć) i pravo na kućnu njegu i pomoć ostvaruje pod uvjetima, na način i po postupku utvrđenim propisom jedinica lokalne samouprave (grada/općina), dok se pravo na novčanu naknadu za pomoć i njegu od strane druge osobe za stare i nemoćne osobe ne ostvaruje u županiji-kantonu.

Zakonom o izmjeni Zakona o zaštiti obitelji s djecom i Zakonom o dopuni Zakona o zaštiti obitelji s djecom („Narodne novine HNŽ“, broj: 7/19) utvrđeni su povoljniji uvjeti za ostvarivanje prava utvrđenih Zakonom. Tim dopunama Zakona omogućeno je porodilji koja ostane bez posla ostvarenje prava a da se ne uzimajuu obzir ostvareni prihodi u razdoblju od 12 mjeseci.

U odnosu na krug korisnika osnovnih prava iz socijalne skrbi, propisanih Federalnim zakonom, Zakonom o socijalnoj skrbi (Županijski zakon) nisu uvedeni dodatni korisnici prava. Krug korisnika i opseg prava za zaštitu obitelji s djecom utvrđen ovim Zakonom identičan je osnovama iz Federalnog zakona.

Na području Hercegovačko-neretvanske županije 13.672 korisnika ostvaruje neko od prava propisanih Zakonom o socijalnoj skrbi i Zakonom o zaštiti obitelji s djecom. Za 27.696 prava koja su ostvarili korisnici, naknade se redovito mjesečno isplaćuju iz županijskog proračuna a iznos koji je 2019.

godini osiguran i isplaćen iz županijskog proračuna je 8.925.849,00 KM, od ukupnog proračuna HNŽ koji iznosi 222.700.880,00 KM, što procentualno iznosi 4,00% od ukupnog proračuna HNŽ.

Također na godišnjoj razini za prava koja su korisnici s područja Hercegovačko-neretvanske županije ostvarili u proračunu Federacije BiH u 2019. godini isplaćeno je ukupno 29.867.266,00 KM za 9.274 korisnika koji su ostvarili 19.522 socijalna prava.

Iz proračuna a na temelju odluka na razini lokalnih zajednica osiguran je i isplaćen iznos od 4.306.295,00 KM za razna socijalna prava koja je ostvarilo 6.146 korisnika po osnovi dopunskih prava, što bi procentualno iznosilo 7,46%.

Kad analiziramo smještaj djeteta, zaključujemo da je trend još uvijek takav da je najveći broj djece (78,68%) smješten u ustanove socijalne skrbi. U udomiteljske srodničke obitelji smješteno je 11,48% djece, dok je u udomiteljske nesrodničke obitelji smješteno 9,84% djece. Međutim, značajno je naglasiti da se na području Hercegovačko-neretvanske županije dogodio pozitivan trend posvojenja djece zadnjih nekoliko godina, ali se ta djeca više ne nalaze u evidencijama kao korisnici prava na smještaj u ustanovu socijalne skrbi ili udomiteljsku obitelj.

Stupanj poznavanja procedura podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne skrbi iznimno je nizak, 79,7% ispitanika je izjavilo da nije upoznato sa istim, 8,6% je djelomično upoznato s procedurama, a 11,7% anketiranih je pozitivno odgovorilo na pitanje o poznavanju procedura podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne skrbi.

Na osnovi podataka koji su dobijeni Analizom moguće je zaključiti da je pandemija ostavila značajne negativne posljedice po građane Hercegovačko-neretvanske županije, prije svega ekonomske, jer je došlo do značajnog broja otpuštanja radnika u privatnom sektoru, a jedan dio njih se nalazi u stanju socijalne potrebe, što zahtijeva iznalaženje novih modela potpore pojedincima i skupinama u riziku i značajna unaprjeđenja socijalne politike.

Sukladno dobivenim rezultatima istraživanja i zaključcima, definiran je niz preporuka nadležnim entitetskim, županijskim i općinskim vlastima, ali i ustanovama i korisnicima usluga socijalne skrbi na području Hercegovačko-neretvanske županije.

Definirane su preporuke grupirane u sljedeće kategorije:

### I Planiranje i razvoj

- Izraditi strateške i operativne planove za postupanje u kriznim situacijama s jasnim smjernicama o postupanju u ustanovama socijalne skrbi;
- Usuglasiti politiku socijalne skrbi na razini entiteta, kako bi se građanima svih županija-kantona u FBiH omogućila jednakarazina socijalne skrbi;
- Osigurati potporu i pomoć ustanovama socijalne skrbi za izradu strateških i operativnih planova i jedinstvenih standarda za postupanje u kriznim situacijama s jasnim smjernicama o postupanju u ustanovama socijalne skrbi;
- Potrebno je izraditi smjernice s procedurama rada s korisnicima u doba pandemije;
- Usmjeriti osobitu pažnju na djecu i mlade, kao investiciju u razvoj i bolje ekonomske ishode društva, te im dati prioritet u svim strateškim dokumentima;
- U svim strateškim planovima, sukladno međunarodnim standardima, dati prednost razvoju i ulaganju u obiteljske oblike zbrinjavanja djece bez roditeljske skrbi u odnosu na institucionalni smještaj, a na temelju detaljne financijske analize cijena smještaja u obitelji u odnosu na smještaj u instituciji;
- Izraditi akcijski plan na razini županije-kantona za zaštitu djece sa smjernicama o postupanju u izvanrednim situacijama kao i uspostavljanje posebne budžetske stavke za pomoć djeci u svim općinama na području Hercegovačko-neretvanske županije.

## II Zakoni

- Donijeti zakon o pravima i socijalnim uslugama na razini Federacije BiH usklađen sa standardima EU s ciljem osiguranja jednakih prava za sve građane FBiH i standarda u ustanovama socijalne skrbi;
- Donijeti novi zakon na razini županije-kantona o socijalnoj skrbi u cilju reguliranja prava i obveza ustanova socijalne skrbi prilikom proglašenja izvanrednog stanja ili stanja nepogode;
- Na razini nadležnih tijela vlasti donijeti potrebne propise ili podzakonske akte kojima će se olakšati vođenje upravnog postupka za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne i dječje skrbi (prikupljanje dokumentacije službenim putem, uzimanje izjava, socio-anamnestičkih podataka i dr. elektroničkim putem);
- Uvesti periodične evaluacije prava i usluga socijalne skrbi, kako bi se planiranje temeljilo na dokazima i realnim pokazateljima, uključujući i financijske;
- Preporučuje se rad na poboljšanju ciljane socijalne pomoći putem paketa mjera u izvanrednim situacijama koje će socijalnu i dječju skrb učiniti djelotvornijom, učinkovitijom i pravičnijom, osobito za obitelji koje u svom kućanstvu imaju maloljetnu djecu i osobe s invaliditetom;
- Utvrditi zakonske procedure skraćenog i hitnog postupka kao i nove načine komunikacije s korisnicima (korištenjem internet i drugih naprednih oblika komunikacije i sl.) u ostvarivanju i korištenju prava iz socijalne skrbi i zaštite obitelji s djecom;
- Uvesti obvezne standarde i pravila o postupanju ustanova socijalne skrbi u izvanrednim situacijama.

## III Proračun

- Povećati proračunska izdvajanja za djecu i mlade na svim razinama vlasti;
- Osigurati stabilnost naknada/troškova po utvrđenim pravima iz socijalne/dječje skrbi;
- Uvesti programsko budžetiranje utemeljeno na očekivanim rezultatima;

- Povećati iznose dječjeg doplatka i drugih novčanih prava dostupnih djeci i mladima. Uvezati novčana prava s pružanjem usluga za djete i obitelj kroz integrirano vođenje slučaja;
- Uvesti dodatna proračunska izdvajanja za potrebe centara za socijalni rad i drugih ustanova socijalne skrbi, kao i za potrebe korisnika u izvanrednim situacijama. Posebice se preporučuje općinskim/gradskim vlastima da osiguraju adekvatno financiranje centara za socijalni rad i na taj način osiguraju punu kadrovsku i materijalnu osposobljenost tih institucija;
- Proračuni koji se izdvajaju za ustanove institucionalnog smještaja korisnika sa sve tri razine – federalne, županijske i općinske – trebaju biti preusmjereni na potporu obiteljskim modelima zbrinjavanja i razvijanju mreže socijalnih usluga za potporu življenja u zajednici, sukladno postojećim strateškim dokumentima iz tih oblasti;
- U izvanrednim situacijama (uključujući i trenutačnu pandemiju), ako je moguće, ne smanjivati proračunska izdvajanja za socijalnu skrb.

#### **IV Baze podataka**

- Formirati funkcionalnu bazu podataka koja će omogućiti analitički rad u ustanovama socijalne skrbi. Osobitu pažnju posvetiti prikupljanju podataka o stanju korisnika u izvanrednim situacijama;
- Baza podataka u centrima za socijalni rad trebala bi sadržavati osnovne podatke o korisniku, njegovim potrebama, metoda koje su korištene u radu s korisnikom, kao i stručna mišljenja socijalnih radnika.

#### **V Institucionalni kapaciteti (ljudski, tehnički i materijalni)**

- Posvetiti veću pažnju strateškom planiranju na razini svih institucija socijalne skrbi;
- Posvetiti veću pažnju ljudskim resursima. Menadžment ljudskih resursa je važan za svaku organizaciju jer doprinosi većoj učinkovitosti i djelotvornosti organizacije;
- Izraditi pravilnik o socijalnim uslugama i standardima u ustanovama socijalne skrbi u Federaciji Bosne i Hercegovine

usklađen sa standardima u EU. Pratiti primjenu pravilnika i sankcionirati ustanove koje nisu donijele sistematizaciju radnih mjesta sukladno propisanom pravilniku;

- Donijeti standarde i propisati uvjete za rad NVO u oblasti socijalne politike;
- Omogućiti stalna profesionalna usavršavanja rukovoditelja i stručnih radnika o mogućnostima koje pružaju novi načini komunikacije, postupanju u izvanrednim situacijama i sl. kako bi se osiguralo pružanje kvalitetnijih usluga socijalne skrbi;
- Potrebno je reformirati centre za socijalni rad kao odgovor na složenost i opsežnost poslova. U tom smislu ojačati organizacijske, kadrovske i materijalno-tehničke resurse kao i financijsku stabilnost ustanova socijalne skrbi. Osobitu pažnju posvetiti opremanju informacijsko-komunikacijskom opremom, te adekvatnom zaštitnom opremom za potrebe djelovanja u izvanrednim situacijama;
- Preporučuje se rad na jačanju organizacijskih, kadrovskih, materijalnih i financijskih kapaciteta centara za socijalni rad, te povećanje broja stručnih radnika kao i osiguranje IT opreme i kontinuirane edukacije profesionalaca; Osigurati supervizijsku potporu zaposlenicima centara za socijalni rad, te prevenciju sagorijevanja;
- Pristupiti izradi procjena rizika/ugroženosti i planova djelovanja u izvanrednim okolnostima i izradi procedure djelovanja u izvanrednim okolnostima u svim ustanovama socijalne skrbi;
- Izraditi individualni plan zaštite za svakog korisnika u kriznim situacijama.

## **VI Međusektorska suradnja i koordinacija na razini lokalne zajednice**

- Intenzivirati suradnju ustanova socijalne skrbi s lokalnim, županijskim, ali i entitetskim vlastima, te njihovo formalno uključivanje u rad kriznih stožera i drugih multi sektoralnih tijela na lokalnoj i županijskoj razini;
- Ojačati suradnju između sektora, odnosno pružatelja usluga na lokalnoj razini i na županijskoj razini, osobito između socijalnog, obrazovnog, zdravstvenog, nevladinog sektora kao i civilne zaštite;
- Ojačati suradnju s mjesnim zajednicama, kao razinom lokalne

vlasti koja je najbliža građanima i koja može osigurati relevantne informacije o korisnicima;

- U razdobljima izvanredne situacije, posebice osigurati komunikaciju i razmjenu podataka između ustanova socijalne skrbi i zdravstvenog sektora, te kriznih stožera, u smislu osiguravanja lijekova, ortopedskih pomagala i zdravstvenih usluga korisnicima socijalne skrbi;
- Osigurati sudjelovanje predstavnika centara za socijalni rad u gradskim/općinskim kriznim stožerima za izvanredne situacije.

## **VII Uvođenje novih usluga**

- Utvrditi točan broj djece i izvršiti dodjele tableta ili računala djeci korisnika socijalne skrbi u suradnji vladinog i nevladinog sektora. Organizirati besplatne obuke internet opismenjavanja, ali i osigurati adekvatnu pokrivenost internetom uz zadovoljavajuću infrastrukturu i tehničku opremljenost;
- Intenzivirati preventivni socijalni rad u zajednici i osigurati kontinuiranu edukaciju stručnog kadra u toj oblasti;
- Osigurati proaktivniji pristup centra za socijalni rad prema građanima, odnosno osigurati stručnom kadru značajniji iskorak u zajednicu.

## **VIII Korisnici socijalne skrbi**

- Uspostaviti mehanizme za sudjelovanje korisnika u procesu kreiranja politika i socijalnih usluga;
- Uključiti korisnike u odlučivanje o pravima, uslugama i načinu pružanja usluga;
- Kontinuirano informirati građane o nadležnostima, dostupnim pravima u socijalnoj zaštiti i načinima ostvarivanja tih prava. Osobito pažnju posvetiti alternativnim načinima komunikacije sa socijalno isključenim skupinama do kojih teže dopiru informacije;
- Konstantno animirati korisnike i ostale građane, kao potencijalne korisnike (osobito u razdobljima krize i izvanrednim situacijama) za aktivnije sudjelovanje u kreiranju politika (posebice na lokalnoj razini) kroz organizaciju anketa, istraživanje potreba javnog mnijenja i sl.



- Obvezati korisnike sklapanjem ugovora o obvezama osnaživanja i osposobljavanja za samostalan život, a posebice kada se radi o biološkim obiteljima u riziku od razdvajanja.
- Poticati korisnika da zajedno sa stručnjacima sudjeluje u stvaranju i donošenju odluka koje ga se tiču.

## 6. REFERENCE

<http://fmrsp.gov.ba/>

Ritchie, J. & Spencer, L. 1994. Qualitative data analysis for applied policy research by Jane Ritchie and Liz Spencer in A. Bryman and R. G. Burgess [eds.] 'Analysing qualitative data', (pp.173-194). London: Routledge <https://notts.rl.talis.com/items/8DE91E11-26D9-5610-0BEB-E8BA426C4DB4.html>

Mays, N. & Pope, C. (2000). "Quality in qualitative health research" in N. Mays and C. Pope (Eds.) *Qualitative Research in Health Care* (2nd edition). London: BMJ Books. pp. 89-102. [https://www.researchgate.net/publication/51363211\\_Qualitative\\_research\\_in\\_health\\_care\\_Assessing\\_quality\\_in\\_qualitative\\_research](https://www.researchgate.net/publication/51363211_Qualitative_research_in_health_care_Assessing_quality_in_qualitative_research)

Lacey A. and Luff D.( 2007) Qualitative Research Analysis. The NIHR RDS for the East. Midlands / Yorkshire & the Humber, 2007. Anne Lacey.[https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wpcontent/uploads/2013/05/9\\_Qualitative\\_Data\\_Analysis\\_Revision\\_2009.pdf](https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wpcontent/uploads/2013/05/9_Qualitative_Data_Analysis_Revision_2009.pdf)

<http://www.statistika.ba/>

Strategija razvitka Hercegovačko-neretvanske županije za razdoblje 2017-2020. godina, „Narodne novine HNŽ”, br. 6/17.

Federalni zavod za programiranje razvoja, Socioekonomski pokazatelji po općinama u FBiH za 2015. godinu, Sarajevo, travanj 2016. <http://fzzpr.gov.ba/bs/pubs/3/3/istrazivanja-i-analize>

Ustav Federacije BiH [http://www.dei.gov.ba/o\\_bih/default.aspx?id=49&langTag=bs-BA](http://www.dei.gov.ba/o_bih/default.aspx?id=49&langTag=bs-BA)

Zakon o osnovama socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji sa djecom, „Službene novine Federacije BiH”, 36/99,54/04, 39/06, 14/09, 7/14, 45/16.

Pravilnik o načinu ostvarivanja prava na socijalnu pomoć osoba kojima je priznata međunarodna zaštita u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine”, broj: 43/17)

Zakon o zaštiti obitelji s djecom, „Narodne novine HNŽ”, broj: 7/17 i 7/19.

Način osnivanja i vrsta ustanova socijalne zaštite utvrđene Zakonom o socijalnoj zaštiti („Službenenovine HNK”, br.3/05,1/16)

Pravilnik o minimalnim standardima za pružanje socijalnih usluga (Ministarstvo zdravlja, rada i socijalne zaštite HNK/Ž, broj: 06-04-37-1063/16 od 5.5.2016.)

---

CIP - Katalogizacija u publikaciji  
Nacionalna i univerzitetska biblioteka  
Bosne i Hercegovine, Sarajevo

364:578.834 (497.6-24 Hercegovačko-neretvanski)

**ANALIZA stanja socijalne skrbi u Hercegovačko-neretvanskoj županiji s posebnim osvrtom na utjecaj pandemije izazvane koronavirusom na sustav socijalne skrbi** / autori Janja Milinković ... [et al.]. - Mostar: Udruga socijalnih radnika HNŽ, 2020. - 146 str. : graf. prikazi; 25 cm

Bibliografija: str. 146.

ISBN 978-9926-8303-2-8  
1. Milinković, Janja  
COBISS.BH-ID 41446150

---

Izradu i štampanje ove analize omogućio je UNICEF BiH uz finansijsku podršku  
Vlade Švicarske. Stavovi i mišljenja izneseni u ovom dokumentu ne predstavljaju  
nužno stavove i mišljenja UNICEF-a.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Švicarska agencija za razvoj i saradnju SDC

unicef   
za svako dijete