

ПРОДАКЦИЈА:	20 -06- 2013	
Пријемник:	Редослед проекта	Припојен
144	144	17533

-Н.Д.

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

ГРАД БЕОГРАД

ГРАДСКИ ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У БЕОГРАДУ

ул. Руска бр. 4

број:

датум: 13.06.2013.

ММ

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА  
Ул. Делиградска бр. 16  
11000  
Београд

ПРЕДМЕТ: РЕПУБЛИКА СРБИЈА ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА дел.бр. 9237;  
датум: 01.04.2013.

Поштована госпођо Орландић,

У прилогу овог дописа достављамо Вам Извештај о поступању по препорукама Заштитника грађана које су ГЦСР дате након спроведеног поступка контроле законитости и правилности рада Градског центра за социјални рад у Београду у случају социјалне заштите.

Надамо се да ће сарадња између Градског центра за социјални рад у Београду и Заштитника грађана и надаље бити на корист унапређењу заштите деце од злоупотребе и занемаривања у појединачном случају и у домену методолошки и процедурално делотворног администрирања и спровођења Општег протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања.

У прилогу:

- Извештај о поступању по препорукама Заштитника грађана
- Извештај водитеља случаја
- Извештај водитеља случаја
- Поновни преглед случаја
- План услуга и мера
- Решења
- Изјаве стручних радника и руководиоца

Директор  
  
Снежана Стошковић

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ГРАД БЕОГРАД  
ГРАДСКИ ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У БЕОГРАДУ  
ул. Руска бр. 4  
број:  
датум: 13.06.2013.  
ММ

ИЗВЕШТАЈ О ПОСТУПАЊУ ГЦСР ПО ПРЕПОРУКАМА ЗАШТИТНИКА  
ГРАЂАНА

ПРЕПОРУКЕ

1

Потребно је да Градски центар за социјални рад без одлагања спроведе усмерену процену стања и потреба детета и у складу са проценом и по потреби у сарадњи са другим установама и органима, сачини план заштите за дете, који ће уључити и мере ради отклањања /умањења последица трпљења сексуалног насиља.

ПОСТУПАЊЕ

1

Тимским закључком , Одељење Градског центра за социјални рад у Београду огласило се као месно надлежно у предмету

У складу са горњом препоруком Заштитника изведен је поновни преглед случаја обзиром и да је преласком породице у насеље отпочела нова фаза стручног поступка у целокупном циклусу вођења случаја.

На основу закључака добијених из поновног прегледа, односно процена садашњих потреба и садашњих животних околности детета – сачињен је План услуга.

од стране садашњег водитеља случаја именовано као искуство злостављања од стране вршњака.

Ризик од понављања злостављања предупређен је радом психолога

Ризик од ретрауматизације

сведен је на ниску и , у школским условима, делотворно контролисану меру.

Планом услуга предвиђено је укључивање на третман у Диспанзеру за ментално здравље деце и омладине ДЗ

Сачињени план услуга предвиђа и активацију мреже подршке у социјалној средини ( , школа, кућни савет, Секретаријат за социјалну заштиту, ДЗ) и усмерен је на осигурање безбедности и даљу нормализацију искуства злостављања.

Истовремено План услуга усмерен је и на подршку развоја мајчиних родитељских вештина

## **ПРЕПОРУКЕ**

II

Потребно је да директор Градског центра за социјални рад без одлагања спроведе поступке утврђивања појединачне одговорности стручних радника који су поступали по пријави притужиле на сексуално насиље над њеним дететом , а о спроведеним поступцима обавести Заштитника грађана, Министарство рада , запошљавања и социјалне политике и Републички завод за социјалну заштиту, уз достављање релевантне документације.

## **ПОСТУПАЊЕ**

II

У претходном извештају Заштитнику достављене су као пратећа документација појединачни извештаји стручних радника

У складу са овом препоруком Заштитника доставиће се и наведеним институцијама, Надлежном министарству и Заводу за социјалну заштиту РС копије ових изјава

У односу на горњу препоруку овде ће, поред поновног разматрања ранијих изјава, посебно бити размотрен Налаз и мишљење стручног радника који је са позиције водитеља случаја поступао по пријави на сексуално вршњачко насиље !

Обзиром да је по задњем допису Заштитника у којем су наведени утврђени пропусти ГЦСР и дате ова и друге препоруке, тражени су од стране директора ГЦСР, уз прослеђену копију дописа Заштитника, извештаји из сва три одељења ГЦСР у којима је у задње две године вођен случај

Тако је добијен и најновији писани извештај

стручног радника који је у првом одељењу породице (Нови Београд ) био водитељ случаја

У свом извештају стручни радник дао је заправо свој Налаз и мишљење у вези са препорукама Заштитника. У свом Налазу и мишљењу он поред осталог наводи и податке релевантне за поступање по другој препоруци Заштитника и наводи да до сада није прошао посебну обуку усмерену на професионалне вештине потребне за рад са случајевима заштите деце од насиља.

Из приложеног Налаза и мишљења водитеља случаја чита се његова аргументација изнета у односу на образложења Заштитника у вези са утврђеним пропустима у поступању стручњака Службе за заштиту деце и младих Одељења Нови Београд и то у односу на секвенце и кључне тачке контакта стручних радника

у прва 3 дана рада по пријави о сексуалном злостављању.

указује да су одмах по пријему усмене пријаве, мада не и методолошки и административно правилно изведени, у првим интеракцијама стручних радника са захваћена битна подручја података од значаја за интервенције ОС у случајевима заштите деце од злостављања и занемаривања. Према Налазу и мишљењу водитеља случаја закључује се да су прикупљени подаци релевантни за прелиминарну процену основаности сумње на сексуално злостављање, обављене консултације између стручњака унутар центра, сакупљене и оцењене информације релевантне за процене нивоа ризика по безбедност детета, извршене провере постојања елемената плана безбедности за жртву и њену породицу од одмазде починитеља насиља, да је успостављена партнерска сарадња на нивоу отворене комуникационе телефонске линије са представницима НВО у директној подржавајућој улози мајци и детету и најзад да су изведени и покушаји успостављања телефонске комуникације са референтном здравственом институцијом (Зо33 тим Института за мајку и дете Др. Вука Чупић) у коју је упућена мајка са дететом у пратњи представника

Дискутујући интеракције са мајком детета у секвенцама њеног одбијања неодложне помоћи у виду пружања безбедног смештаја у систему социјалне заштите (сигурна кућа, односно Прихватилиште ), на пар места у свом Налазу и мишљењу водитељ случаја указује на то да је његова, а и стручног тима, процена ризика од издавања детета из породичне средине ишла у прилог избора останка детета у природној породици због снаге емотивне везе између и ризика од ретрауматизације или нове трауматизације одвајањем од примарне породице. Процене мајчиних родитељских способности и вештина биле су у том тренутку такве да су њене снаге везаности за дете,

њена мотивација и спремност на сарадњу са центром превагнуле и прихваћене, уз убрзо донет корективни надзор, као одговарајуће актуелним потребама и животним околностима.

Као аргумент у прилог позитивне валидације (евалуација кроз време) ових процена водитељ случаја указује на податке којим је располагао из недавног извештаја Одељења и податке до којих је дошао ранијом теренском посетом након пресељења породице после чега је уследило и Решење о престанку корективног надзора донетог од стручног тима Одељења . У извештају о раду на случају који је Одељење доставило Одељењу Нови Београд у читају се подаци о скорашињем пресељењу породице подаци о адекватној сарадњи мајке са стручним радницима одељења и подаци о „бољој контроли“ коју је она успоставила у односу на своју децу.

Поред изјашњења у вези са препорукама број два Заштитника, водитељ случаја из Одељења Нови Београд даје и своје коментаре у вези са исходима извршеног надзора од стране надлежног министарства које је поред оцене да орган старатељства „није поступао у складу са обавезама прописаним Општим протоклом за заштиту деце од занемаривања и злостављања“ нашао и да се може, због „контрадикторности“ у концепцији, поставити и питање „целисходности“ донетог корективног надзора у односу на вршење родитељског права мајке . У вези са овим из читања Налаза и стручног мишљења водитеља случаја може се претпоставити да он рекавши у свом тексту да се „без довољно рафинираног уدبљивања може учинити да постоје противречности у приступу стручног тима“ жели да укаже на својство, у пракси честе, неуједначене па и противречне развијености вишеструких родитељских вештина које будући да се за сада не могу прецизно квантификовати у резултантни дају стручну процену о лошем, граничном или довољно добром родитељству.

У односу на од стране Заштитника изнету замерку да је у првим корацима стручног поступка и даљим фазама вођења случаја орган старатељства „превалио“ терет својих обавеза на мајку детета, водитељ случаја износи контрааргументацију којом указује на подршку која је и у административном и у непосредном директном контакту пружена мајци детета нарочито у вези са довршавањем процена о психичким последицама и процена о унутрашњој обradi искуства

а за које се са приличном вероватноћом онда и сада може рећи да је било искуство сексуалне злоупотребе макар и „добровољно“ прихваћене и од стране жртве и од стране починилаца. У садашњем Налазу и мишљењу водитељ случаја наводи радње предузете ради регуписања здравствене заштите, организацију и закључке из посете дечијем неуропсихијатру у ИМЗ када су директно подржани пратњом социјалне раднице из тима Одељења Нови Београд.

Узимајући у обзир податке из свих навођених извора : изјаве стручних радника; поменути налаз и мишљење водитеља случаја; анализу документа корисничког досијеа која је обухватила и посебно разматрану оцену надлежног министарства; наводе Заштитника у вези са пропустима ОС – може се закључити:

- да у првим корацима рада на случају по пријави мајке на сексуално злостављање детета стручни радници нису извели све методолошки диференциране кораке који би поступање органа старатељства јасно, (и са становишта анализе доступне документације) недвосмислено уподобили са обавезама ОС у спровођењу Општег протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања
- на нивоу администрирања, отпочињање стручног поступка , и поред изостанка иницијалног обавештења од стране ПС, у складу је са основама стандарда стручног рада, по принципу отварања процеса почетне процене и хитног поступљања ОС „у предмету насиља (вршићачко злостављање)“ у већој мери него у складу са, за случај примеренијим стандардима администрирања процедуре фокусирање на примену Општег протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања.
- став стручњака ГЦСР , одређивање приоритета поступања, да не постоје индикације за неодложну интервенцију органа старатељства са исходом издавања детета, формиран је на основу релевантних аспеката пријемних и почетних процена наведених и у Приручнику за примену општег протокола (процењено је да дете није у великој опасности и узете су у обзир и следеће битне компоненте: мајчина сарадљивост са центром, узраст и рањивост детета, ниво договора о осигурању безбедности за дете и породицу, начело мање рестриктивности у заштити детета)
- „делегирање“ одговорности од стране стручних радника на мајку детета које се може видети и као активација и партиципација корисника или бар давање простора мајци и детету у деловању и одлучивању у кризој ситуацији, ипак говори о изостанку интензивније подршке стручних радника мајци и детету у првим секвенцама рада на случају поготово ако се узме у обзир ризик од активације њеног положаја као могуће секундарне жртве трауме (ширење трауматског искуства примарне жртве на околину), односно од раније уочених мањкавости у њеним родитељским и врло вероватно социјалним вештинама у управљању кризом и стресом. Замерка која би овде важила у односу на рад стручњака је питање утемељености процене да је мајка заиста и способна да преузме знатан део терета одговорности у заштити свог детета у тако деликатној ситуацији као што је основана сумња на његову сексуалну злоупотребу од стране вршићака

- даље вођење случаја концептуализовано је тако да се изузев следећих значајних елемената: коришћење ресурса заједнице / НВО / , примена матрица за процену нивоа ризика по безбедност детета, најава конференције случаја и делови сврховите службене комуникације и коресподенције са дечијим НП и ПС – поново не могу уочити као јасно диференцирани и међусобно повезани стручни поступци који би недвосмислено говорили да је рад на случају и концептуалзован и вођен са директним позивањем стручног тима на Општи протокол за заштиту деце од злостављања и занемаривања.
- не може се неспорно тврдити да су у поступању горе именованих стручних радника начињени пропусти који би се испољили као изостанак смишљене повезаност са Општим протоколом или као они који су неспорно нанели штету по добробит, безбедност, социјално па и психичко функционисање детета како у првим тако и у потоњим фазама стручног поступка.
- у извештају сада поступајућег Одељења Земун констатовано је да је мајка , изразила своје задовољство у односу на сарадњу са Одељењем Нови Београд што поред могућности да је њена садашња перцепција ондашњих околности ублажена остварењем жељених циљева ипак упућује и на уважавање становишта да је корисник експерт за своје искуство и да је ГЦСР кроз повезану делатност одељења Нови Београд, и пружио у основи сврхисходну социјалну заштиту у контексту ! заштите од злостављања и занемаривања

## ПРЕПОРУКЕ

### III и IV

Потребно је да Градски центар за социјални рад предузме мере како би се , у актуелним и будућим случајевима, обезбедило пуно поштовање и примене закона, подзаконских прописа и Општег протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања, уз пуно уважавање начела целовитости, благовремености и ефикасности услуга социјалне заштите, хитности поступака и најбољих интереса детета.

Потребно је да Градски центар за социјални рад предузме мере како би се обезбедило да се стручни радници убудуће уздржавају од свих активности којима се обавезе стручних радника органа старатељства у заштити детета превалају на децу, њихове родитеље и трећа лица, а прилуком упућивања грађана на расположиве мере и поступке воде рачуна о обавезама које у заштити детета има орган старатељства.

## ПОСТУПАЊЕ

### III и IV

У односу на ове препоруке Заштитника извештавамо:

- да је почетком ове године изведен један тренинг за тренере за обуку стручних радника за примену Општег протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања у складу са најновијим Приручником (Жегарац и сарадници) за његову примену.
- да је крајем 2012. склопљен Меморандум о сарадњи између Градског центра за социјални рад у Београду и Центра за интеграцију младих који је за период до 31.3.2013. појаснио и дефинисао могућности подржавајуће и умрежене улоге ресурса заједнице у заштити деце од злостављања и занемаривања, тиме и примене Општег протокола. Склопљени Меморандум о сарадњи продужен је за вежење до јуна/јула 2013.
- да се у Одељењу за послове планирања и развоја прати и осигурава снабдевеност стручних радника примерцима електронских и штампаних форми приручника протокола и практикума потребних за делотворну примену Општег протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања
- да ГЦСР активно подржава и преко извештаја представника Одељења за послове планирања и развоја прати процес континуираног постепеног јачања стручних компетенција запослених на позицијама супервизора које се одвија у Заводу за социјалну заштиту. Очекивање је да ће подизање снаге и ширење обима специфичних стручних вештина супервизора бити важан механизам осигурања практичне примене законом дефинисаних начела социјалне заштите како и у високо захтевним околностима праксе у турбулентном, актуелном периоду промена у начину рада центара за социјални рад, тако и у околностима истовременог вишеструког ангажовања супервизора у супервизорским пословима и у стручним тимовима и у вођењу појединачних случајева
- да је од априла месеца ове године представница Градског центра за социјални рад преузела центру припадајућу улогу координатора у интерсекторском тиму који под покровitelјством Центра за заштиту права детета треба да допринесе унапређењу и операционализацији примене Општег протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања
- да ће ослањајући се на препоруку 4 Заштитника бити сачињен допис руководиоцима свих одељења Градског центра за социјални рад, намењен стручним радницима, са кратким подсетником о кључним карактеристикама социјалног рада које поред осигурања квалитета стручног рада имају за циљ и да подстакну унапређење квалитета

делотворне комуникације између стручњака и корисника у домену емпатије, узајамног поштовања, партнерства и концептуализације у вођењу случаја

- да је планирано да се током наредна два три месеца одрже састанци са супервизорима из Служби за заштиту деце и младих са сврхом подсећања на обавезе ОС у примени Општег протокола и то управо преко парадигме случаја

Директор

Снежана Стошковић

