SKRBNIŠTVO PO SLUŽBENOJ DUŽNOSTI

Socijalni radnici često na skupovima, konferencijama i u neformalnim druženjima iznose poteškoće vezane na obavljanje skrbničke dužnosti po službenoj dužnosti. Iznesenim se poteškoćama nije iskazala potrebna pažnja radi unapređenja instituta skrbništva po službenoj dužnosti. Smatrali smo potrebnim istražiti učestalost i vrstu poteškoća sa kojima se socijalni radnici susreću te procijeniti koliko nesređenost sustava doprinosi kršenju osobnih prava socijalnih radnika te u kojoj mjeri posredno ili neposredno to utječe na zaštitu prava štićenika.

Sekcija zaposlenih u Hrvatskom zavodu za socijalni rad je delegirala dva člana da izrade upitnik kojim je jednostavno rukovati te je izrađen upitnik putem google forms aplikacije.

Upitnik je poslan na adrese socijalnih radnika zaposlenih u zavodu za socijalni rad u područnim uredima kojih je u trenutku slanja bilo 1280. Na ispunjavanje upitnika se odazvalo 337 radnika u područnim uredima, što čini 26,33 zaposlenih (više od ¼ radnika). Upitnik je bio poslan sa namjerom da se uključe socijalni radnici koji imaju poteškoće i žele doprinijeti njihovom eventualnom rješavanju.

Na pitanje koliko imaju štićenika po službenoj dužnosti zaprimljeno je 336 odgovora. Pitanje je glasilo: Koliko imate štićenika kojima ste skrbnik po službenoj dužnosti i bila su ponuđena tri odgovora Nemam; 1-3; više od tri. Prema dobivenim rezultatima 46,1% zaposlenih ima više od tri skrbništva, a 50% do tri, a 3,9 % nemaju štićenike – pretpostavlja se da se radi i socijalnim radnicima koji rade na odjelu za osobe pod skrbništvom koji po zakonu!!!! Čl.!!! ne mogu biti imenovani skrbnikom, ali su jako involvirani u poteškoće sa skrbništvom po službenoj dužnosti.

Na pitanje Da li ste imenovani posebnim skrbnikom unazad godinu dana ponuđeni su odgovori Jesam; Nisam. Zaprimljeno je 335 odgovora, 51,3% ispitanika je imenovano posebnim skrbnikom. Obzirom da imamo centar za posebno skrbništvo moramo postaviti pitanje zašto se posebno skrbništvo ne rješava putem centra za posebno skrbništvo – vjerojatno je jeftinije opteretiti radnike u Hrvatskom zavodu za socijalni rad nego zaposliti još radnika u centru za posebno skrbništvo zbog povećanog obima zahtjeva.

Na pitanje da li je skrbništvo po službenoj dužnosti ili posebno skrbništvo plaćeno, ponuđeni su odgovori Da; ne. Zaprimljeno je od 335 odgovora 97,3% nije plaćeno dok je kod 2.7% plaćeno (9 radnika). Od strane ministarstva je objašnjena mogućnost plaćanja skrbništva po službenoj dužnosti i posebnog skrbništva međutim, čini se da poslodavac ne ulaže napor u iznalaženje rješenja za neke situacije. Također se saznalo da ima zainteresiranih socijalnih radnika za posebno skrbništvo u organizacijama civilnog društva koji se bave određenom tematikom, no poslodavcu je jeftinije opteretiti radnike u zavodu za socijalni rad nego izdvojiti ionako minorne iznose za plaćanje zainteresiranih radnika.

Na pitanje dali u obavljanju skrbništva imate bankovne transakcije ponuđeni su odgovori: Imam; Nemam. Zaprimljeno je 336 odgovora, 75,9% radnika vrši bankovne transakcije za štićenike.

Na pitanje da li skrbničku dužnost obavljaju izvan radnog vremena ponuđeni su odgovori Da; Ne. Zaprimljeno je od 335 odgovora 50,4% ispitanika obavlja skrbničku dužnost izvan radnog vremena. Možemo razviti diskusiju na način kako poslodavac u situacijama kada radnik želi odraditi neke poslove izvan radnog vremena ili vikendom mora imati posebnu dozvolu jer ne može pristupiti radnim prostorima izvan radnog vremena – no kada treba obavljati skrbništvo onda nema problema – svoje slobodno vrijeme, neplaćeno i bez dozvole može koristiti u obavljanju skrbničke dužnosti – i za vrijeme godišnjeg odmora, a i za vrijeme bolovanja.

Na pitanje da ako imaju poteškoće sa bankama da ih kratko opišu. Zaprimljena su 194 tekstualna odgovora koje smo za potrebu jasnijeg uvida u problematiku, prilikom obrade podataka, prema učestalosti izdvojili u nekoliko cjelina:

1. Dugotrajno čekanje u redovima za izvršavanje bankovnih transakcija, neljubaznost i podozrivost bankovnih službenika prilikom vršenja transakcija.
2. Povezanost OIB-a i računa štićenika sa računima skrbnika. Neki od odgovora navode blokiranje računa skrbnika ili njihove rodbine , ukoliko imaju punomoć za nečiji račun (majke), stavljanje na listu dužnika i odbijanje kreditiranja skrbnika zbog blokiranog računa štićenika, slanje opomena i izvoda na kućnu adresu skrbnika, povezivanje mobilnog bankarstava i slično.
3. Nepoznavanje instituta skrbništva te se inzistiranje na svakom slovu rješenja, neprilagođenost bankarskog sustava institutu skrbništva, traženje rješenja za ispis prometa po računu iako je skrbnik ima rješenje da je imenovan skrbnikom i da raspolaže imovinom štićenika, učenje skrbničkom poslu od strane banka, ispitivanje i kontrola od strane bankovnih službenika što će skrbnik činiti sa novcem i slično. Kada je u pitanju da prevarant dovede stariju osobu koja je vidljivo ne snalažljiva i potpisuje nešto što ne razumije onda bankovni službenici nemaju potrebu voditi računa o dobrobiti klijenta no kada se radi o socijalnom radniku koji izvršava radnje sadržane u rješenju onda obavezno brinu o dobrobiti klijenta.
4. Neusklađenost rada banka, neusklađenost rada službenika. Kod jednog službenika „ne može“ dok u suprotnoj smjeni „može“. Kod jedne banke je rješenje uredno dok kod druge isto takvo rješenje nije dobro i treba formulirati rečenice na neki drugačiji, banci poželjan način.
5. Za ažuriranje podataka u banci traži se originalna osobna iskaznica iako je kopija osobne iskaznica već pohranjena u banci i za većinu naših smještenih korisnika i vrijedi trajno te se korisnik nalazi na smještaju i redovno se vrše uplate sa račun na račun ustanove u kojem je smješten korisnik. Originalne iskaznice se nalaze u ustanovi smještaja i u slučaju skrbništva po službenoj dužnosti ne vidi se potrebe za inzistiranjem na originalu osobne iskaznice za štićenika.
6. Nedovoljno financijsko obrazovanje socijalnih radnika za raspolaganje imovinom i štednjom štićenika te se stavljaju u položaj nisu sigurni što je od financijske koristi za štićenika. Nameće se odgovornost i rizik za nešto što sami znaju da ne znaju.

Na pitanje koje poteškoće imaju općenito u radu na neposrednom skrbništvu tražilo se da kratko opišu poteškoće tekstualno. Zaprimljena su 213 tekstualna odgovora koje smo za potrebu jasnijeg uvida u problematiku, prilikom obrade podataka, prema učestalosti izdvojili u nekoliko cjelina:

1. Nedostatak vremena za strukturirani rad na neposrednom skrbništvu, površno rješavanje skrbničkih zadaća, nepoznavanje štićenika za koje skrbe, manjkav osobni kontakt sa štićenikom. Socijalni radnici i pod prisilom prvo razmišljaju o dobrobiti onih koji su im povjerili.
2. Prevelika odgovornost izvan kompetencija socijalnih radnika. Jedan dio je opisan pod raspolaganjem prihodima i ušteđevinom. Drugi veliki dio rada izvan kompetencija socijalnih radnika je odlučivanje i potpisivanje suglasnosti za liječenje štićenika i medicinske zahvate. Također je izvan kompetencija socijalnih radnika raspolaganje imovinom, prodaja, iznajmljivanje nekretnine. U velikom dijelu skrbničkih dužnosti na socijalne radnike se stavlja teret odgovornosti koje su uobičajeno izvan kompetencija socijalnih radnik – ma što vrhovni sud mislio o tome.
3. Obavljanje skrbničkih poslova izvan radnog vremena
4. Nerealna očekivanja od skrbnika od strane štićenika, članova obitelji i drugih službi te s tim povezano prozivanje članova obitelji koji nisu željeli biti skrbnici, inzistiranje članova obitelji koji nisu željeli bili skrbnici na određenim radnjama koje skrbnik treba poduzeti.
5. Izlaganje skrbnikovih osobnih podataka štićeniku, članovima obitelji i svima od strane sudova, domova smještaja i slično te davanje osobnih brojeva mobilnih telefona onima kojima sasvim sigurno, socijalni radnik ne bi dao.
6. Strah od štićenika kod velikog broja socijalnih radnika, nesuradljivost štićenika i česti konflikti prilikom brige za dobrobit štićenika. Podsjetnik da se ne zaboravi da su Blaženka Poplašen i Ivan Pavić stradali zbog neposrednog skrbništva. Stav da je skrbnik glavni za sve i da on odlučuje, pokreće nerealne misli kod štićenika koje i same po sebi nisu realne (da jesu ne bi bili pod skrbništvom). Sustav ništa nije učinio u organizacijskoj strukturi za zaštitu socijalnih radnika. Možemo i razviti teoriju Da se radi o institucionalnom nasilju nad socijalnim radnicima. Po definiciji nasilje je svako ponašanje koje kod druge osobe proizvodi strah, osjećaj nemoći …. Socijalni radnici su velikim dijelom u starahu od svojih štićenik i sustava koji ništa ne čini da ih zaštiti. Ne bi o „vratima“ i sličnim pokušajima opravdavanja strukturne ne zaštite stručnih radnik u područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

Prema pristiglim odgovorima i posebno prema opisima poteškoća u kojima se svakodnevno socijalni radnici u institutu skrbništva susreću, pokazalo se da su prisutni elementi kršenja osobnih i radničkih prava socijalnih radnika koji graniče sa sustavnim nasiljem nad pojedinim socijalnim radnima. Sami sudionici uviđaju da osobe o kojima skrbe zbog organizacijskog modela ostvaruju uglavnom formalnu zaštitu i nalaze da je drugačijima načinom organizacije instituta skrbništva moguće postići kvalitetnu, humanu i konkretniju zaštitu osoba sa duševnim poteškoćama.

U tom smislu, na osnovu dobivenih podataka od socijalnih radnika smatramo da je potrebno hitno i sustavno rješavati institut skrbništva na način da se:

1. Iznađe način poslovanja sa bankama bez upisivanja osobnog OIB-a skrbnika po službenoj dužnosti, a koji ih povezuje sa osobnim računima. Vjerujemo da je moguće da se za potrebe skrbništva po službenoj dužnosti upisuje OIB poslodavca ili da se uspostavi posebni OIB broj za institut skrbništva – iako znamo da se uz malo truda može postići da je dovoljan OIB štićenika – neke banke tako posluju.
2. Potrebno je educirati službenike u bankama što je to skrbništvo i iznaći način da službenici budu dobrovoljniji u radu sa skrbnicima po službenoj dužnosti. Npr. moguće je voditelje poslovnica educirati i zadužiti da posluju sa skrbnicima te da se transakcije odvijaju po hitnom postupku – moguće e. mailom. I tako sami skeniraju dokumenta pa se ne vidi razloga da se skenirani dokument ne pošalje sa službenog e- maila. Kako je dogovoren način suradnje sa sudovima, tako može biti i dogovoren način sa bankama. U smislu osjetljivosti za osobe sa poteškoćama, također je moguće dogovoriti sa bankama da se transakcije sa skrbničkih računa ne naplaćuju po važećim tarifama, jer ako ima štićenik ima sredstava i tim sredstvima se plaća smještaj, za svaku transakciju se naplaćuje pozamašan iznos za uslugu, a koja bi trebala biti besplatna. Što se više potroši na bankovne transakcije, prije će se izdvajati iz državnog proračuna za smještaj.
3. Hitno izdati uputu da se skrbnička dužnost svima plaća, a ne da to bude prema „osjećaju“ rukovoditelja te da se iznađe način plaćanja prekovremenog rada za one koji to rade izvan radnog vremena.
4. Uspostaviti način funkcioniranja skrbništva po službenoj dužnosti na način kao se provode mjere iz obiteljsko-pravne zaštite. Omogućiti onima koji žele biti skrbnici po službenoj dužnosti, načiniti registar i platiti naknadu onima koji će to raditi. Iznenađeni smo brojem slobodnih odgovora u kojem socijalni radnici navode da su u strahu od štićenika – zar to smatramo standardom socijalnog rada u Republici Hrvatskoj?
5. Organizirati da imovinom od većeg značaja – prodaja, najam isl. obavlja isključivo osoba koja se izjasni da to može i želi ili da se odredi vanjski suradnik koji posjeduje znanja o aktualnom tržištu stanova isl. U svakom se rješenju navodi da je skrbnik odgovara za štetu, a nameće mu se radnja za koju ne mora imati kompetencije za obavljanje rada u zavodu za socijalni rad. Također se predlaže razmisliti da taj dio na sebe preuzmu kolege iz ministarstava kojima su na raspolaganju kolege koji se bave nadzorom te se pretpostavlja da imaju veće kompetencije u raspolaganju vrijednom imovinom.
6. Urediti zakonski okvir za osobe koje su odbile biti skrbnici članu obitelji i ograničiti mogućnost nastojanja i utjecaja na skrbnika. U upitniku su iznesene situacije u kojima osobe koje su odbili biti skrbnici vrše pritisak na skrbnike da brinu za štićenika onako kako bi to njima odgovaralo. Nalazimo potrebnim urediti da prema rješenju o skrbništvu ne mogu tražiti razgovore vezano na predmet skrbništva koji su sami odbili, već isključivo ograničiti njihovu mogućnost na održavanje osobnih kontakata ukoliko to štićenik želi.
7. Da se jasno uputi pružatelje usluga (domove, sudove isl.) da privatni brojevi telefona nisu na raspolaganju za opću upotrebu. Budući da socijalni radnici obavljaju dužnost izvan radnog vremena i koriste privatne mobitele radi dobrobiti štićenika, a u komunikaciji sa drugim pružateljima usluge ili sl. – ne znači da je to opći broj koje se daje kada se ne zna riješiti situacija bez da se delegira nekom drugom – skrbniku. Iako je uobičajeni stav opće kulture da se bez pristanka osobe ne daje njezin broj osobi kojoj nije dala pristup svojim podacima, nalazimo da je - očito – potrebno to naglasiti svim sudionicima u procesu skrbi za najranjivije.

U privitku ovog dopisa dostavljamo ispis odgovora radi provjere učestalosti i autentičnosti odgovora jer koliko imamo saznanja, stručni radnici nisu imali priliku strukturirano iznijeti svoje poteškoće i tražiti pomoć onih kojima je u nadležnosti organizacija rada i zaštita zaposlenika i korisnika. Štoviše, jasno im je dano do znanja da nije poželjno obraćati se nadležnim službama, već samo predstojnicima odnosno voditeljima koji ionako nemaju ovlasti za dubinsko i konkretno rješavanje određene problematike









