

Na temelju čl. 192. st.1. Zakona o socijalnoj skrbi („Narodne novine“, broj: 18/22,46/22, 119/22) čl.10. i 19. Statuta Obiteljskog centra KLASA: 012-01/22-01/1, URBROJ: 534-123-01-1/22-3 od 16. studenog 2022. godine, Izmjena i dopuna Statuta Obiteljskog centra KLASA: 012-01/23-01/1, URBROJ: 251-783-01-03/01-23-6 od 21. prosinca 2023. godine te Izmjena i dopuna Statuta Obiteljskog centra KLASA: 012-01/25-01/4, URBROJ: 251-783-01-03/01-25-5 od dana 26. kolovoza 2025. godine, uz prethodnu suglasnost Upravnog vijeća, ravnateljica Obiteljskog centra, Ivana Šešo, donosi:

PRAVILNIK O NAČINU PRUŽANJA USLUGA OBITELJSKOG CENTRA U RADU S KORISNICIMA

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(1) Ovim Pravilnikom uređuju se načela, postupci i standardi pružanja socijalnih usluga, savjetodavnog i preventivnog rada te drugih stručnih poslova u Obiteljskom centru.

(2) Obiteljski centar u okviru svoje djelatnosti, sukladno čl. 71. Zakona o socijalnoj skrbi, pruža sljedeće socijalne usluge:

- savjetovanje,
- psihosocijalno savjetovanje,
- psihosocijalni tretman radi prevencije nasilničkog ponašanja,
- obiteljska medijacija.

(3) Obiteljski centar u okviru svoje djelatnosti, sukladno čl. 187. Zakona o socijalnoj skrbi, obavlja i poslove savjetodavnog i preventivnog rada te druge stručne poslove kroz pružanje usluga, jednokratnih edukacijsko-senzibilizacijskih i programskih aktivnosti, a koji se odnose na:

- savjetovanje u vezi s brakom, roditeljstvom, obiteljskim i partnerskim odnosima
- poticanje odgovornog roditeljstva i obiteljske solidarnosti
- potporu roditeljima u ispunjavanju prava, dužnosti i odgovornosti u odgoju i obrazovanju djece
- pružanje podrške u pripremi za roditeljstvo mladih partnera i trudnica te podrške roditeljima u ranoj brizi i podizanju djece
- razvoj socijalizacijskih vještina djece i mladih, posebno komunikacijskih vještina i nenasilnog rješavanja sukoba među djecom i mladima
- razvoj komunikacije i tolerancije u mladenačkim i partnerskim odnosima
- prevenciju zlostavljanja i zanemarivanja, problema u ponašanju te ovisnosti djece i mladih
- organiziranje i provođenje edukacije potencijalnih posvojitelja i organiziranje grupne podrške
- podršku žrtvama obiteljskog nasilja
- poticanje i razvoj programa rada u zajednici koji su potpora roditeljima, obitelji, djeci, mladeži i drugim socijalno osjetljivim skupinama
- provođenje posebnih obveza maloljetnika prema propisu kojim se uređuje izvršavanje sankcija izrečenih maloljetnicima
- osiguravanje provođenja odluke o ostvarivanju osobnih odnosa djeteta pod nadzorom i
- obavljanje drugih poslova utvrđenih ovim Zakonom, posebnim propisima i statutom Obiteljskog centra.

Članak 2.

Usluge i aktivnosti iz čl. 1. ovog Pravilnika pružaju se u skladu s važećim zakonima Republike Hrvatske i pripadajućim pravilnicima, međunarodnim konvencijama, stručnim standardima i etičkim kodeksima pomagačkih struka.

Članak 3.

Svrha pružanja usluga i aktivnosti iz članka 1. ovog Pravilnika jest zaštita obiteljskih vrijednosti, unaprjeđenje mentalnog zdravlja, prevencija nasilja i poticanje pozitivnih obrazaca ponašanja.

II. PRUŽANJE USLUGA I AKTIVNOSTI

Članak 4.

(1) Usluga savjetovanja i usluga psihosocijalnog savjetovanja obuhvaćaju rad s pojedincem, partnerima i cijelom obitelji, usmjeren na jačanje osobnih i obiteljskih resursa.

(2) Savjetovanje je kratkotrajna usluga kojom stručna osoba u neposrednom kontaktu potiče korisnika na razvoj novih mogućnosti sagledavanja životne situacije sa svrhom prevladavanja teškoća, stvaranja uvjeta za očuvanje i razvoj osobnih mogućnosti te odgovornog odnosa pojedinca prema samom sebi, obitelji i društvu. Usluga savjetovanja obuhvaća individualni rad s korisnikom i/ili članovima njegove obitelji.

(3) Psihosocijalno savjetovanje je usluga kojom stručna osoba u neposrednom kontaktu, posebnim stručnim postupcima i aktivnostima pomaže korisniku otkloniti teškoće u funkcioniranju u različitim područjima života s naglaskom na ponašajne, emocionalne, interpersonalne, socijalne, obrazovne, razvojne i organizacijske aspekte života. Temelji se na terapijskom odnosu i procesu tijekom kojeg se radi na smanjivanju aktualnih teškoća i pronalaženju najboljeg rješenja ili prevladavanju kriznih situacija u skladu s potrebama korisnika. Usluga obuhvaća intenzivan individualni i/ili grupni rad s korisnikom i/ili članovima njegove obitelji od strane stručnog radnika koji ima dodatnu izobrazbu iz područja savjetovališnog i/ili terapijskog rada i odobrenje nadležne komore za samostalan rad prema posebnim propisima.

Članak 5.

(1) Obiteljska medijacija provodi se kao strukturirani postupak u kojem neutralni medijator pomaže članovima obitelji u rješavanju sukoba i spornih pitanja.

(2) Obiteljska medijacija je usluga kojom se u strukturiranom procesu rješavaju sukobi i sporna pitanja između članova obitelji uz pomoć obiteljskog medijatora u svrhu postizanja zajedničkog sporazuma, pregovaranjem o spornim pitanjima. Obiteljsku medijaciju u Obiteljskom centru pruža obiteljski medijator kao posebno educirana i nepristrana osoba, upisana u registar obiteljskih medijatora prema zakonu kojim se uređuju obiteljski odnosi.

Članak 6.

(1) Psihosocijalni tretman radi prevencije nasilničkog ponašanja provodi se u obitelji s ciljem promjene štetnih obrazaca ponašanja, razvijanja nenasilne komunikacije i preuzimanja odgovornosti za vlastite postupke.

(2) Psihosocijalni tretman radi prevencije nasilničkog ponašanja je savjetodavno-terapijska i psihoedukativna usluga usmjerena na zaustavljanje i sprječavanje nasilničkog ponašanja u obitelji, uključivanjem korisnika u strukturirani tretman kojemu je cilj zaustaviti nasilje među partnerima i/ili u obitelji. Odobrava se prema procjeni stručnog tima Hrvatskog zavoda za socijalni rad, pojedincu, partnerima i/ili roditeljima kojima nije izrečena sudska mjera upućivanja u obvezni psihosocijalni tretman, a za koje je procijenjeno postojanje rizika od nasilničkog ponašanja i kojeg je zbog sigurnosti članova obitelji i/ili rizika za dobrobit i razvoj djeteta potrebno uključiti u tretman. Tretman se može provoditi individualno i grupno, a pruža ga stručni radnik Obiteljskog centra koji ima dodatnu izobrazbu za pružanje usluge.

Članak 7.

(1) Provođenje posebnih obveza maloljetnika provodi se prema propisu kojim se uređuje izvršavanje sankcija izrečenih maloljetnicima, što je definirano postupanjem suda i Općinskog državnog odvjetništva te nadležnog područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad koji daje preporuku sudu, a zatim dostavlja i uputnicu i prateću dokumentaciju.

(2) Provođenje posebnih obveza maloljetnika provodi se s ciljem učenja komunikacijskih, socijalnih i životnih vještina, poticanja odgovornog i prihvatljivog ponašanja u korištenju slobodnog vremena, učenja i usvajanja društvenih normi kao i prevencije i suzbijanja ovisnosti

Članak 8.

(1) Savjetovanje u vezi s brakom, roditeljstvom, obiteljskim i partnerskim odnosima je oblik savjetovanja definiran čl. 187. st. 2. Zakona o socijalnoj skrbi, kao djelatnost Obiteljskog centra, a usmjereno je na korisnike čija problematika i tip savjetodavne intervencije nije obuhvaćen socijalnim uslugama.

(2) Savjetovanje u vezi s brakom, roditeljstvom, obiteljskim i partnerskim odnosima provodi se s ciljem osnaživanja i stvaranja uvjeta za očuvanje i razvoj osobnih mogućnosti te odgovornog odnosa pojedinca prema samom sebi, obitelji i društvu u svrhu boljeg funkcioniranja cijele obitelji, poboljšanja komunikacijskih vještina i roditeljskih kompetencija kao i podrške pojedincu u suočavanju s teškim životnim okolnostima

Članak 9.

(1) Obiteljski centar s korisnicima provodi velik broj različitih edukacijsko-senzibilizacijskih jednokratnih aktivnosti koje proizlaze i temelje se na nacionalnim strategijama i planovima.

(2) Edukacijsko-senzibilizacijske jednokratne aktivnosti provode se s različitim skupinama korisnika, od usko specijaliziranih populacija korisnika (uključujući i izobrazbu stručnjaka) do predavanja i podizanja svjesnosti opće populacije o ciljanoj temi. Obiteljski centar poseban je po svojoj uključenosti u lokalnoj zajednici kroz brojne aktivnosti prevencije, podrške i senzibilizacije za razne teme iz područja mentalnog zdravlja, kvalitete obiteljskog života odgoja i roditeljstva. Ciljane populacije različito su definirane ovisno o potrebama lokalne zajednice.

Članak 10.

(1) Obiteljski centar provodi velik broj programa koji objedinjuju određeni broj programskih aktivnosti usmjerenih istom cilju i ciljnoj skupini korisnika, a proizlaze i temelje se na nacionalnim strategijama, konvencijama, protokolima i planovima.

(2) Programi Obiteljskog centra razvrstani su u sljedeće kategorije:

- Edukacijski i senzibilizacijski programi
- Preventivni programi
- Programi ciljane intervencije
- Programi za rad sa žrtvama nasilja
- Programi usmjereni na posvojitelje i potencijalne posvojitelje
- Programi podrške roditeljstvu

Članak 11.

Usluge i aktivnosti iz članka 1. ovog Pravilnika pružaju se dobrovoljno, osim u slučajevima kad je tretman određen mjerom nadležnog tijela.

III. CILJEVI PRUŽANJA USLUGA I AKTIVNOSTI

Članak 12.

Ciljevi pružanja usluga i aktivnosti iz članka 1. ovog Pravilnika su:

- pružanje podrške korisnicima kroz socijalne usluge, jednokratne edukacijsko-senzibilizacijske i programske aktivnosti s ciljem unapređenja kvalitete života i međusobnih odnosa,
- prevencija nasilničkog ponašanja i jačanje nenasilnih oblika komunikacije i rješavanja sukoba,
- osnaživanje obitelji i pojedinaca u nošenju sa životnim izazovima, kriznim situacijama i konfliktima,
- promicanje pozitivnog roditeljstva i zaštite dobrobiti djece,
- unaprjeđenje socijalnog funkcioniranja korisnika i razvijanje odgovornosti za vlastito ponašanje.

IV. NAČELA RADA U OBITELJSKOM CENTRU

Članak 13.

Načela rada u Obiteljskom centru su:

- dobrovoljnost i suradnja – korisnici se uključuju uz vlastitu odluku i motivaciju (osim u slučajevima kad tretman proizlazi iz mjere nadležnog tijela),
- povjerljivost i zaštita privatnosti – svi osobni podaci korisnika prikupljaju se i obrađuju isključivo u svrhu pružanja usluga uz primjenu najviših profesionalnih, etičkih i zakonskih standarda zaštite podataka,
- jednakost i nediskriminacija – svi korisnici imaju pravo na jednaku kvalitetu usluge bez obzira na spol, rod, dob, vjeru, nacionalnost ili socijalni status,
- profesionalnost i etičnost – stručnjaci djeluju u skladu s pravilima struke, etičkim kodeksima i važećim zakonodavstvom,
- sigurnost korisnika – posebna pažnja usmjerena je na zaštitu žrtava nasilja, djece i trudnica te svih posebno osjetljivih skupina korisnika
- nepristranost i neutralnost – proces pružanja usluga temelji se na nepristranom odnosu pomagač – korisnik usmjerenom na osnaživanje korisnika u sagledavanju životnih okolnosti sa svrhom prevladavanja teškoća, stvaranja uvjeta za očuvanje i razvoj osobnih mogućnosti te odgovornog odnosa prema samom sebi, obitelji i društvu.

V. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

Članak 14.

Korisnik ima pravo na:

- pravo na jasnu informaciju o uslugama, ciljevima i očekivanjima,
- pravo na zaštitu privatnosti i povjerljivost podataka,
- pravo na sudjelovanje u donošenju odluka koje se tiču njih samih i njihove obitelji,
- pravo na sudjelovanje u procesu procjene potreba, odabira te izrade i provedbe plana pružanja odgovarajuće usluge
- pravo na poštovanje dostojanstva, integriteta i kulturnih vrijednosti,
- pravo na dobrovoljno korištenje i prekid korištenja usluga u Obiteljskom centru, odnosno izbor su i odluka svakog korisnika, bez obzira je li upućen na korištenje usluga ili dolazi samoinicijativno,
- pravo da tijekom korištenja svih savjetodavnih usluga, na početku procesa, unutar prva dva susreta, ima mogućnost jednom zatražiti promjenu stručnog radnika koji s njim radi,
- pravo na pritužbu i zaštitu u slučaju povrede prava.

Članka 15.

Korisnik ima obvezu:

- sudjelovati u savjetodavnom procesu na način koji omogućava učinkovit i konstruktivan rad,
- davati točne i potpune informacije potrebne za provođenje savjetovanja,
- poštivati dogovorene termine te unaprijed obavijestiti stručnog radnika o eventualnom kašnjenju ili nemogućnosti dolaska,
- pridržavati se etičkih načela međusobnog poštovanja i nenasilne komunikacije tijekom savjetovanja,
- čuvati povjerljivost podataka o drugim osobama koje mogu biti uključene u savjetodavni proces,
- aktivno surađivati u izradi i provedbi dogovorenog plana savjetovanja.

VI. PRAVA I OBVEZE STRUČNIH RADNIKA

Članak 16.

Stručni radnik Obiteljskog centra ima pravo:

- prekinuti suradnju u slučaju kršenja pravila od strane korisnika,
- uputiti korisnika drugom stručnjaku kada problem prelazi njegove kompetencije,
- osigurati sigurno i profesionalno radno okruženje.

Članak 17.

Stručni radnik Obiteljskog centra dužan je:

- pridržavati se načela: povjerljivosti, neutralnosti, poštovanja, nenasilne komunikacije i stručne kompetencije,
- čuvati profesionalnu tajnu, osim u slučajevima kada postoji zakonska obveza prijave,
- promicati i održavati visoke standarde stručnosti te postupati nepristrano i u skladu s Etičkim kodeksima reguliranih profesija zaposlenih u ustanovi Obiteljski centar,
- poticati razvoj temeljnih prava, dostojanstva i vrijednosti svih korisnika,
- prepoznati granice svojih specifičnih kompetencija i ograničenja svoje stručnosti,

- pružati samo one usluge i koristiti samo one tehnike za koje su kvalificirani obrazovanjem, osposobljavanjem ili iskustvom,
- kontinuirano se stručno usavršavati te zadržavati visoku razinu kompetencije u svom radu
- suzdržavati se od ponašanja koje bi moglo dovesti do sukoba interesa, zlouporabe položaja ili narušavanja profesionalnog integriteta,
- voditi urednu i sigurnu evidenciju o radu s korisnicima.

Članak 18.

(1) U svom radu i profesionalnom djelovanju stručni radnik će pristupati svakom pojedincu kao osobi koja ima puno ljudsko dostojanstvo i vrijednost samom činjenicom da je ljudsko biće.

(2) Stručni radnik mora biti svjestan postojanja individualnih i kulturalnih razlika među ljudima s obzirom na dob, spol, rasu, nacionalnost, etničko porijeklo, religijsku pripadnost, seksualnu orijentaciju, tjelesne osobine, jezik i socioekonomski status. Postojeće razlike će prihvaćati na otvoren i tolerantan način. Stručni radnik će nastojati u svom radu otkloniti sve oblike diskriminacije, te neće sudjelovati u bilo kakvom obliku nepoštenih i neetičnih diskriminirajućih odnosa.

VII. POSTUPANJE S OSOBNIM PODACIMA

Članak 19.

Obrada osobnih podataka provodi se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka (GDPR i Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka).

Članak 20.

Osobni podaci koriste se isključivo u svrhu pružanja usluga Obiteljskog centra i ne smiju se prosljeđivati trećim osobama bez pristanka korisnika, osim kad je to zakonska obveza.

VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 21.

Ovaj Pravilnik objavljuje se na oglasnoj ploči središnje službe Obiteljskog centra i oglasnim pločama područnih službi Obiteljskog centra, a stupa na snagu dan nakon objave na oglasnoj ploči Središnje službe Obiteljskog centra.

KLASA:011-01/26-01/1

URBROJ: 251-783-01-01/01-26-2

Zagreb, 27. ožujka 2026. godine

RAVNATELJICA
Ivana Šešo, univ. mag. paed. soc., univ. spec. act. soc



Ovaj Pravilnik objavljen je na oglasnoj ploči dana 30. ožujka 2025. godine te stupa na snagu dana 31. ožujka 2025. godine.