

## Savjetovalište za rani razvoj djece „TELEFONČIĆ“

### Naziv projekta

Savjetovalište za rani razvoj djece, kroz telefonsko savjetovanje roditelja/udomitelja/posvojitelja i drugih skrbnika najmlađe djece, te informiranje putem Interneta

### Uvod i kontekst

Inicijativa za pokretanje Savjetovališta, nastala je u okviru Programa za rani razvoj djece i poticajno roditeljstvo „Prve 3 su najvažnije!“, kojeg Ured UNICEF-a u Hrvatskoj provodi u suradnji s Vladom RH od 2006. godine, a cilj mu je poboljšati roditeljske vještine te ojačati i podržati inicijative roditelja za dobivanje snažnije potpore u skrbi za djecu. Prve godine života od presudne su važnosti za cjelokupan razvoj osobnosti djeteta, te je stoga pomoć društva i šire obitelji neophodna mladim roditeljima, odnosno svima onima koji skrbe o najmlađoj djeci. U istraživanju koje je UNICEF proveo na uzorku od 1400 roditelja pokazalo se da roditelji često čine ozbiljne greške, ali i da traže i očekuju pomoć dostupnu u vremenu kada se suočavaju s problemom. Mnogi su spomenuli potrebu za telefonskim savjetima dostupnima 24 sata na dan (osobito roditelji najmlađe djece, u prvim mjesecima života).

Kao odgovor na tu iskazanu potrebu roditelja, a u skladu s *Nacionalnim planom aktivnosti za prava i interese djece od 2006. – 2012. godine*, a unutar *IV. Područja djelovanja: Uloga obitelji u podizanju i odgoju djece, te mjerama 4.4. Osiguranje dostupnosti informacijama roditeljima te 4.6. Ustrojiti savjetovališta za djecu, mlade i roditelje te obiteljske centre u svim županijama*, pokrenuta je inicijativa za osnivanje **Savjetovališta koji će pružati usluge telefonskog savjetovanja roditelja i informiranja putem interneta** uz mogućnost upućivanja na nadležne službe u lokalnoj zajednici, za područje cijele Hrvatske.

Osim usuglašenosti s ciljevima UNICEF-ovog Programa za rani razvoj djece i poticajno roditeljstvo, te Nacionalnog plana aktivnosti za prava i interese djece od 2006. – 2012. godine, projekt se svojim ciljevima i sadržajem uklapa i u mjere drugih nacionalnih strategija i dokumenata, ako što su Nacionalna obiteljska politika, Nacionalna politika za promicanje ravnopravnosti spolova, Plan i program mjera zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja MZSS-a i dr.

Postoje spoznaje da informiranje roditelja i pružanje podrške u konkretnim situacijama nije samo isključiva pomoć roditeljima/skrbnicima najmlađe djece, već ulaganje u rani razvoj djece, informiranjem roditelja i pružanjem direktne podrške u specifičnim situacijama. Upravo ovakva ulaganja, prema istraživanjima Svjetske banke, donose sedmerostruki povrat na inicijalno ulaganje jer se pravovremenom podrškom roditeljima pomaže u sprječavanju kasnijih poremećaja koje djeca mogu imati uslijed neodgovarajućeg odgoja i nedostatka adekvatne stimulacije u prvim godinama života. Također, profesor James Hackman dobitnik je Nobelove nagrade za ekonomiju, za rad kojim je dokazao kako ulaganja u rani razvoj, posebice najranjivijih skupina djece, donosi velike povrate ulaganja za osobe i društvo u cjelini, te kroz tzv. Heckmanovu jednadžbu zagovara upravo ulaganje u programe koji promiču rani razvoj djece s naglaskom na razvoj socijalnih vještina djece.

Projekt Savjetovališta za rani razvoj djece je stoga namijenjen roditeljima, udomiteljima, posvoiteljima i drugim skrbnicima najmlađe djece, što uključuje opću populaciju obitelji s najmlađom djecom, ali osobito i obitelji s djecom koje žive u posebno teškim uvjetima te one koje skrbe o djeci s teškoćama u razvoju. A aktivnosti će omogućiti svakodnevnu dostupnost relevantnih informacija o trudnoći, porodu i skrbi za dijete (prehrani, njezi, sigurnosti te motoričkom, emocionalnom i socijalnom razvoju), komunikaciji i ulozi roditelja, te dobivanje informacija o drugim službama/stručnjacima u slučaju specifičnih ili hitnih zdravstvenih potreba najmlađe djece.

Osim usmjerenosti općoj populaciji, Savjetovalište će omogućiti podršku i informacije i specifičnim skupinama obitelji s najmlađom djecom. Prije svega se to odnosi na roditelje djece s teškoćama u razvoju, koji će u okviru Savjetovališta imati mogućnost dobiti podršku u svakodnevnim roditeljskim nastojanjima za osiguranje najbolje skrbi za svoju djecu, te informacije o specifičnim stručnim službama koje pružaju specijalizirane usluge, ovisno o karakteristikama i potrebama njihove djece.

Također, Savjetovalište će omogućiti i informacije i posebnu podršku udomiteljskim obiteljima, s posebnim naglaskom na specifičnosti i potrebe djece koja ulaze u sustav javne skrbi, uspostavljanje odnosa između udomitelja/ice i djeteta, te druge relevantne teme i sadržaje koje će pomoći udomiteljima i osnažiti ih u njihovoj iznimno zahtjevnoj ulozi.

### Tvorci i nositelji projekta

Projekt je razvila stručna radna skupina sastavljena od stručnjaka/kinja iz područja ranog razvoja djece, psihologije, komunikacije, socijalnog rada i zdravstvene skrbi, te predstavnika/ca roditelja. Uz Ured UNICEF-a za Hrvatsku, institucionalni partneri projekta su Grad Zagreb i Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, uz podršku Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi te Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

### Projektni savjet

Projektni savjet sastoji se od predstavnika relevantnih tijela, kao nositelja potpore razvoju i održivosti Projekta. Osnovna zadaća Projektnog savjeta jest osiguranje podrške na institucionalnoj razini, praćenje cjelokupne realizacije, te osiguranje kvalitete i uvjeta za dugoročnu održivost.

Projektni savjet čine:

1. Marinka Bakula Anđelić, Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom
2. Sanja Predavec i Natali Sergo Kozumplik, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi
3. Ana Jukić i Zoran Žagrić, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti
4. Marija Ivanković, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa
5. Lora Vidović i Đurđica Ivković, Ured UNICEF-a za Hrvatsku

### Projektna stručna radna skupina

Projektna stručna radna skupina sastavljena je od stručnjaka/inja iz područja ranog razvoja djece, roditeljstva, psihologije, pedijatrije, te socijalne i zdravstvene skrbi, kao i predstavnica udruga roditelja. Svi predstavnici Radne skupine imaju dugogodišnje praktično iskustvo bilo u direktnom pružanju usluga i savjetovanju djece i roditelja ili/i u osnivanju ili radu na drugim telefonskim linijama. Neke od zadaća Radne skupine su: Izrada konceptualnog okvira Projekta, razrada operativno-poslovnog plana, identifikacija stručnjaka savjetnika, identifikacija područja djelovanja linije i najčešćih pitanja, definiranje stručnih standarda, definiranje zadataka i selekcija telefonskih operatera, izrada priručnika za operatere, izrada plana edukacije i supervizije, izrada plana evaluacije i dr.

Članovi/ce Stručne radne skupine su:

1. Mirela Blažanović, savjetnica na SOS telefonu za pomoć pri dojenju, udruga RODA,
2. Sandra Čirkinagić, dipl. soc. radnica, Grad Zagreb
3. Lina Đulvat, dipl. soc. radnica, udruga RODA
4. Gordana Horvat, dipl. soc. radnica, UNICEF,
5. Jadranka Lisak, Bacc. med. techn., Patronažna služba, DZ Zagreb Istok,
6. Ana Pleša, prof. psih., Psihološki Savjetovalište TESA,
7. Božena Vrabec, dipl. med. techn. pomoćnica ravnatelja za sestrinstvo, voditeljica patronažne službe, DZ Zagreb Zapad,
8. Doc.prim.dr.sc. *Milivoj Jovančević, pedijatar, Savjetovalište dječjeg zdravlja*, (povremeni konzultant)

### Analiza problema

Biti roditelj sigurno je najljepša ali i vrlo odgovorna uloga u životu svakog čovjeka. Ulazeći u tu ulogu često se osjećamo uzvišeno, obdareno, izabrano, ali u isto vrijeme i nesigurno te smo preplavljeni raznim pitanjima i nedumicama. Od početnog straha hoćemo li uopće znati pravilo prihvatiti dijete u ruke, kako ga presvući, njegovati, održavati higijenu, kako ga nahraniti... pa do pitanja o tome plaće li previše, treba li ga stalno nositi, hoćemo li ga razmaziti? Čini nam se da ne spava dovoljno? Kako optimalno podijeliti roditeljsku ulogu između mame i tate?

Uz sva ova pitanja postoji i niz zakonskih i podzakonskih akata koji reguliraju prava djece i roditelja: na koji način ih pratiti, kako se informirati i kako ishoditi svoja prava?

Roditelji danas lutaju između različitih institucija koje nude odgovore na pojedina od ovih pitanja, na žalost poneki vrlo površno, poneki čak i kontradiktorno. Često su prepušteni sebi i svojoj intuiciji, ali i strahovima o mogućim pogreškama. Čini se kako je danas djecu teže odgajati nego ikada prije.

Imajući na umu da način na koji se brinemo za dijete u prvim godinama njegova života utječe na razvojne sposobnosti djeteta sve do odrasle dobi, uviđa se važnost kvalitetnog psihosocijalnog razvoja. Zdrava privrženost koja se razvija između roditelja i djeteta stvara sigurnu bazu iz koje dijete istražuje svijet. Djetetu je važno dopustiti da se nesmetano razvija uz roditeljsko usmjeravanje, pažnju i ljubav. U prvim mjesecima njegova života obično smo usredotočeni na to maleno biće, uživamo promatrajući ga zajedno sa svim članovima obitelji. No, i u tom razdoblju možemo imati sumnje, strahove i nedoumice. „Nosim li dovoljno svoje dijete?“, „Mogu li ga ostaviti da se isplače?“, „Trebalo li spavati samo ili je poželjno zajedničko spavanje s roditeljima?“

Ukoliko smo pravodobno i dosljedno osluškivali i reagirali na djetetove potrebe, davali mu puno nježnosti i bili prisutni, možemo reći da smo brižni roditelji. No, uskoro dolazi odgojno izazovnije razdoblje.

Razdoblje u kojem je važno, pružiti djetetu sigurnu i strukturiranu okolinu, biti dosljedan, ali ne i krut, te jasno djetetu izricati svoje granice... „Kako djetetovo „ne“ pretvoriti u suradnju s roditeljima?“, „Kako reagirati na dječiji neposluš?“, „Kažnjavati ili ne?“, „Koje su primjerene metode discipliniranja djeteta?“

Znajući da temelj djetetove buduće slike o sebi predstavlja koliko smo ga u stanju vidjeti i čuti i uvažavati njegove/njezine emocije i potrebe mogu se javiti pitanja: „Znači li uvažavanje potreba ujedno i ispunjavanje želja?“, „Jesu li djetetove potrebe važnije od potreba ostalih članova obitelji?“, „Kako se nositi s djetetovom tugom?“, „Kako pripremiti dijete na brata ili sestru?“, „Kako dijete odviknuti od pelena?“, „Kako pomoći djetetu u prilagodbi na jaslice i vrtić?“

Iako su danas literatura i informacije iz područja odgoja lako dostupne, roditelji se pitaju što od toga i primijeniti. Zbog želje da budemo uspješni kao roditelji, nerado dijelimo dileme s drugim roditeljima koje poznajemo, pa nam je anonimnost ponekad od velike važnosti. No, u konačnici, većini samo treba podrška ili poticaj da se okrenemo prema sebi i onome što osjećamo. Ponekad se samo zbog drugačijeg kuta gledanja na neku, za nas do tada nerješivu situaciju, rješenje ponudi samo.

Cilj je projekta osigurati dostupnu uslugu stručne podrške svim roditeljima/skrbnicima najmlađe djece (uključujući svakako i roditelje/skrbnike djece koja žive u teškim prilikama i roditelje/skrbnike djece s teškoćama u razvoju) sa svrhom unapređenja kvalitete roditeljstva i pružanja podrške u odgoju i skrbi o najmlađoj djeci. Ipak za složeniju problematiku i teškoće (trajno narušene obiteljske odnose, zlostavljanje, zanemarivanje te značajnija odstupanja u psihosocijalnom razvoju...), korisnicima će biti sugerirano da koriste specijalizirane intervencije i usluge drugih institucija.

## **Ciljevi projekta**

### **Dugoročni cilji**

- osigurati kontinuiranu, pravodobnu, dostupnu stručnu podršku roditeljima/skrbnicima najmlađe djece u svrhu povećanja njihovog znanja i vještina iz različitih područja roditeljstva i skrbi o najmlađoj djeci, te razvoja samopouzdanja i povećanja osjećaja sigurnosti u roditeljskim kompetencijama, putem besplatne telefonske linije i Interneta.

### **Kratkoročni cilj:**

- razviti koncept i metodologiju Savjetovališta
- pokrenuti Savjetovalište s telefonskim i Internet savjetovalištem, te stvoriti uvjete za održivost, u suradnji s relevantnim državnim i lokalnim institucijama

### **Dugoročni rezultat:**

- Savjetovalište za rani razvoj djece je redovna usluga u okviru obiteljskog sustava i proračuna
- roditelji / skrbnici najmlađe djece imaju i koriste besplatnu javnu uslugu stručne podrške u svojoj roditeljskoj ulozi, te su im dostupne informacije i znanja iz specifičnih područja njege, zdravlja, razvoja i odgoja djeteta

### **Kratkoročni rezultat**

- informacija o postojanju usluge je široko prisutna kroz kanale javnog informiranja
- trudnice, roditelji/skrbnici najmlađe djece dobivaju pravodobne specifične informacije pri suočavanju s novonastalim promjenama u tijeku trudnoće, pripreme za porod i roditeljstvo

## Korisnici

### Direktni korisnici

Direktni korisnici projekta su roditelji, udomitelji, posvojitelji i drugi skrbnici najmlađe djece iz svih krajeva Hrvatske. Radi se o grupi heterogenoj po svojoj strukturi (dobi, zanimanju, broju djece...), a homogenoj po činjenici da su skrbnici djeteta do polaska u školu (a po potrebi i starijih).

### Indirektni korisnici

Indirektni korisnici su djeca predškolske dobi čiji će roditelji, skrbnici, članovi obitelji putem telefonske linije i Internet savjetovališta dobivati potrebne informacije i podršku.

## STRATEGIJA I METODOLOGIJA / Način provođenja Projekta

Projekt sadrži pripremne aktivnosti i aktivnosti vezane uz promociju i rad Savjetovališta.

### PRIPREMA:

#### 1. Izrada konceptualnog okvira Projekta

Uključuje definiranje projektnog konteksta i potreba, identifikaciju područja djelovanja linije i najčešćih pitanja, te razradu metodologije.

#### 2. Razrada operativno-poslovnog plana

Operativni plan uključuje detaljnu razradu organizacije rada, radno vrijeme Savjetovališta, opise poslova savjetovatelja/ica, stručne standarde, smjene i dežurstva, broj savjetovatelja/ica, obračun honorara, izradu okvira za vođenje evidencije telefonskih poziva, okvirni plan edukacije, supervizije i evaluacije i dr.

#### 3. Stvaranje baze obvezne i korisne literature za savjetovatelje/ice

Baza literature sadržavat će obvezne i preporučene naslove iz područja: Trudnoća i porod, Prehrana djeteta, Njega djeteta, Sigurnost, Razvoj djeteta, Komunikacija, uloga roditelja, kao i Pravila i smjernice za telefonsku komunikaciju.

#### 4. Identifikacija savjetovatelja/ica i vanjskih stručnjaka

Savjetovatelji/ce će biti identificirani/e putem javnog natječaja, uglavnom među patronažnim i pedijatrijskim sestrama, te dijelom među psiholozima, prema unaprijed definiranim kriterijima. Vanjski stručnjaci će biti identificirani prema pojedinim područjima obuhvaćenima projektom.

#### 5. Osiguravanje prostorno-tehničkih uvjeta

Aktivnost uključuje, identifikaciju i uređenje odgovarajućeg prostora za rad Savjetovališta, uz rješavanje pitanja vezanih uz režijske troškove, ugovaranje usluga vezanih uz uspostavljanje telefonskih linija i zahtjev za besplatni broj telefona, odgovarajućeg softvera, web domene, programa za vođenje evidencije i sl., nabavku računala, telefona, uredske opreme i sl.

#### 6. Edukacija i supervizija savjetovatelja/ica

Uključuje izradu detaljnog koncepta edukacije, organiziranje i provedbu treninga, te razradu plana supervizije savjetovatelja/ica.

#### 7. Razrada metodologije evaluacije rada i procjene uspješnosti

Procjena uspješnosti rada Savjetovališta radit će se putem evaluacije od strane korisnika putem povratnih informacija pozivatelja/ica, te putem procjene i samoprocjene rada osoblja Savjetovališta, uključujući i supervizore/mentore, vanjske stručnjake i dr.

### PROMOCIJA I RAD SAVJETOVALIŠTA:

#### 1. Otvaranje telefonske linije i postavljanje Web stranice

Nakon pripremnih radnji, osiguravanja uvjeta i osoblja, telefonska linija će biti otvorena za pozive, a Web stranica osigurati osnovne informacije, te prve stručne tekstove iz pojedinih područja.

#### 2. Informiranje javnosti manjeg opsega

U prvoj fazi djelovanja linije planirano je informiranje manjeg opsega (putem npr. Facebook-a, Web stranice UNICEF-a i sl.) kako bi se kroz testnu provedbu manjeg intenziteta eventualno modificirali neki segmenti rada Savjetovališta, prije široke javne kampanje.

#### 3. Testna provedba uz superviziju

Savjetovatelj/ice će na početku rada Savjetovališta raditi uz superviziju/mentorstvo. U ovoj fazi provedbe projekta intenzivnije će se raditi upravo na praćenju rada savjetovatelja/ica te na ujednačavanju odgovora na najčešća pitanja, kao i na unapređenju telefonske komunikacije. Rad će se odvijati kroz analizu snimki telefonskih razgovora te usuglašavanje najučinkovitijih metoda, načina komunikacije, ali i najprimjerenijih stručnih sadržaja u skladu sa standardima projekta i suvremenih znanstvenih spoznaja.

#### 4. Analiza testne provedbe, modifikacije

Nakon 2-3 mjeseca (ili manje) testne provedbe pristupit će se analizi svih uočenih segmenata rada, te će se, prema potrebi, prilagoditi ili izmijeniti pojedini sadržaji rada, organizacija rada ili metodologija.

#### 5. Javna kampanja

Široka javna kampanja uslijedit će nakon uvođenja potrebnih modifikacija, s ciljem sveobuhvatnog informiranja javnosti o postojanju nove usluge za roditelje/skrbnike najmlađe djece, te njihovog motiviranja za korištenje usluga Savjetovališta.

#### 6. Kontinuirana provedba

Daljnjom kontinuiranom provedbom osigurat će se dugoročni cilja projekta, odnosno kontinuirana, pravodobna, dostupna stručna podrška roditeljima/skrbnicima najmlađe djece u svrhu povećanja njihovog znanja i vještina iz različitih područja roditeljstva i skrbi o najmlađoj djeci, te razvoja samopouzdanja i povećanja osjećaja sigurnosti u roditeljskim kompetencijama

### Vremenski raspored provođenja AKTIVNOSTI

Godina	2011												2012	
	Mjesec	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	→	
Izrada projektnog koncepta telefonskog savjetovišta														
Razrada operativno-poslovnog plana														
Stvaranje baze obvezne i korisne literature za savjetovatelje/ice														
Identifikacija savjetovatelja/ica i vanjskih stručnjaka														
Osiguravanje prostorno-tehničkih uvjeta														
Edukacija i supervizija savjetovatelja/ica														
Razrada metodologije evaluacije rada i procjene uspješnosti														
Otvaranje telefonske linije														
Informiranje javnosti manjeg opsega														
Testna provedba uz superviziju														
Analiza testne provedbe, modifikacije														
Javna kampanja														
Kontinuirana provedba														

### Tematska područja obuhvaćena projektom

Savjetovište za rani razvoj djece omogućit će roditeljima/skrbnicima dobivanje korisnih, praktičnih, pravovremenih i stručnih informacija, te podrške u rješavanju konkretnih problema i dvojbi ranog roditeljstva i skrbi za najmlađu djecu, iz sljedećih specifičnih područja:

1. Trudnoća i porod
2. Prehrana djeteta
3. Njega djeteta
4. Sigurnost
5. Razvoj djeteta
6. Komunikacija, uloga roditelja
7. Hitna stanja
8. Postojanje baze podataka o drugim službama u zajednici

## 1. Trudnoća i porod

U području trudnoće i poroda Savjetovništvo će omogućiti podršku i savjetovanje u iznalaženju mogućnosti i rješavanju svih poteškoća s kojima se obitelj susreće tijekom razdoblja trudnoće, od korištenja perinatalne zdravstvene skrbi, stanovanja, zakonske regulative, obiteljskih odnosa do samopraćenja, uočavanja i razumijevanja promjena (tjelesnih, metaboličkih, cirkulacijskih i psihičkih) te prepoznavanju čimbenika ugroženosti s mogućnošću usmjerenja na dobivanje stručne pomoći.

S ciljem povećanja sigurnosti budućih majki u vrijeme rađanja i svladavanja stresa u rađaonici, trudnice će kroz usluge Savjetovništva dobiti informacije potrebne za prepoznavanje specifičnosti procesa poroda sukladno porođajnim dobima, biti osnažena za aktivno psihofizičko sudjelovanje u porodu i primjenu znanja i vještina za ublažavanje boli (specifičnu tehniku disanja i relaksacije te korištenje pomoćnih metoda - masaža, položaj rađanja, potpora pratnje...).

U poslijeporodnom razdoblju (babinju) majke/obitelji dobit će informacije i podršku vezanu uz brojne karakteristične promjene u anatomskom, fiziološkom i psihološkom funkcioniranju koje se odvijaju suprotno onima u trudnoći.

## 2. Prehrana djeteta

Savjetovništvo za rani razvoj djece će u području prehrane djeteta ponuditi smjernice koje se odnose na prehranu zdrave dojenčadi i djece, temeljene na suvremenim znanstvenim spoznajama, te preporuke za praktičnu primjenu. Posebno će biti istaknute smjernice vezane uz:

- dojenje i poticanje isključivog dojenja u prvih 6 mjeseci života djeteta
- dohranu i njezinu primjenu poslije 6.mjeseca, ali ne prije 17. tjedna života djeteta
- uvođenje namirnica s alergenim potencijalom poput ribe, jaja i glutena.

Savjetovništvo će nadalje omogućiti i smjernice za kasniju prehranu djece, koja na temelju stručno-znanstvenih spoznaja treba biti raznolika i dobro izbalansirana. Pravilna prehrana iznimno je važna tijekom cijeloga života svakoga pojedinca; njezin utjecaj i značaj presudni su u vrijeme intenzivnoga djetetova rasta i razvoja. Ona u ranome djetinjstvu utječe preventivno i izravno na rast, kognitivni i fizički razvoj te ispunjenje genetskog potencijala pojedinca, ali može i provokativno utjecati na pojavu nekih patoloških promjena, stanja i kroničnih bolesti kasnije tijekom života.

Stoga će usluge Savjetovništva pomoći roditeljima/skrbnicima u stvaranju pozitivnih prehrambenih navika djece, kroz kvalitetno, razumljivo informiranje, temeljeno na suvremenim stručnim spoznajama.

## 3. Njega i zdravlje djeteta

U području njege djeteta, Savjetovništvo će osigurati informacije i podršku vezanu prvenstveno uz utjecaj njege djeteta na njegovo/njezino zdravlje koja uključuje pranje i kupanje, njegu pupčane ranice, čišćenje specifičnih dijelova tijela (nosića, ušiju, spolovila), zatim preporuke za neke od prvih promjena na koži i sluznicama. Konačno, u ovom će dijelu biti dostupne i informacije i smjernice vezane uz (ne)korištenje različitih kozmetičkih sredstava za higijenu i njegu dječje kože.

Vežano uz zdravlje djeteta, Savjetovništvo će omogućiti roditeljima/skrbnicima dobivanje osnovnih informacija o obveznim cijepljenjima, poteškoćama povezanim s pojavom dojenačkih kolika, probavnim i respiratornim smetnjama, povišenoj tjelesnoj temperaturi, načinu odijevanja i sl.

## 4. Sigurnost

Nesreće i njihove posljedice veliki su teret suvremenom svijetu. Neke nezgode su uzrokovane lošom procjenom mogućih rizika, no najviše ih je uzrokovano postojećim opasnostima. Stoga je pitanje prevencije nesreća i povećanje sigurnosti jedno od prioritetnih područja djelovanja. Prevencija povreda je važna zbog pravilnog i zdravog emocionalnog i psiho-motornog razvoja djeteta. Stoga će u okviru područja sigurnosti, Savjetovništvo za rani razvoj djece, omogućiti roditeljima/skrbnicima informacije koje obuhvaćaju smjernice za postupanje u slučaju manjih ozljeda (rana, opekotina, krvarenja iz nosa i sl.), ali i preporuke koje se tiču prevencije odnosno mehanizama za sprečavanje ozljeda i nesreća, posebno u najranijoj dječjoj dobi. U okviru ovog područja, Savjetovništvo će također omogućiti preporuke i smjernice vezane uz sigurnost djece u prometu, uključujući i korištenje autosjedalica.

## 5. Razvoj djeteta

Iako se razvoj djeteta odvija u predvidivim koracima, ipak postoje velike individualne razlike u brzini razvoja i stilu učenja djeteta. Savjetovanište će u području razvoja djeteta omogućiti roditeljima/skrbnicima:

- da dobiju osnovne informacije o karakteristikama pojedine faze u razvoju djeteta predškolske dobi,
- da dobiju stručnu povratnu informaciju o svojoj procjeni djetetovih razvojnih potreba i mogućnosti i djetetovog ritma razvoja
- da saznaju i nauče kojim postupcima i utjecajima mogu podržati ili/ potaknuti zdrav razvoj djeteta i tako povećati i svoje roditeljske kompetencije.

U području razvoja motorike, Savjetovanište će osigurati informacije o rizicima / dobrim uvjetima za siguran motorički razvoj, te smjernice o tome koje pokrete, kada i kako podržavati ili izbjegavati.

U području razvoja spoznaje i govora, roditelji/skrbnici će moći dobiti osnovne informacije o razvoju govora, fazama razvoja govora, poticanju razvoja govora i sl. .

U području emocionalnog i socijalnog razvoja Savjetovanište će pružiti informacije o tome kako graditi privrženost s djetetom; kako razvijati osjećaj sigurnosti i povjerenja kod djeteta o tome da će okolina zadovoljiti njegove osnovne potrebe (reagirane na plač, na strah, tješenje,...); značaj i utjecaj igre za emocionalni i socijalni razvoj i dr.

## 6. Komunikacija, uloga roditelja

Trudnošću i rađanjem djeteta započinje nova faza u životnom ciklusu obitelji koja traje sve do djetetova polaska u školu. Napetost zbog rođenja djeteta, preuzimanje roditeljskih uloga i izgradnja novog identiteta, promjene u odnosima između partnera, veliki su izvori stresa za mladu obitelj. Osobito je stres velik za jednoroditeljske obitelji, udomitelje i posvojitelje najmlađe djece i sl.

Savjetovanište će u području partnerskih odnosa omogućiti roditeljima/skrbnicima podršku i pomoć u nošenju s tradicionalnim socijalnim pritiscima uvriježenih stereotipa očinstva i majčinstva i rodno podijeljenih uloga, te u kreiranju ravnopravnog roditeljskog partnerstva; informacije i podršku u izgradnji vlastite roditeljske uloge, podršku u nošenju sa specifičnim stresnim situacijama u partnerskoj komunikaciji ili komunikaciji roditelj-dijete, informacije i smjernice vezane uz pozitivno/poticanje roditeljstvo u najboljem interesu djeteta i dr.

## 7. Hitna stanja

Ukoliko se tijekom kontakta s roditeljem/skrbnikom procijeni da se radi o stanjima koja zahtijevaju pregled pedijatra ili specijalista u zdravstvenoj ustanovi, odnosno da problem nadilazi znanja savjetovatelja/ica stečena edukacijom, uloga je savjetovatelja/ice umiriti roditelja za prvu pomoć te sugerirati odlazak kod stručnjaka hitno ili u njihovo radno vrijeme. To su stanja koja neposredno ugrožavaju biološki integritet djeteta i zahtijevaju neodgodivu medicinsku pomoć.

## 8. Baza podataka

U okviru Savjetovaništa, savjetovateljima/cama, a onda i roditeljima/skrbnicima bit će na raspolaganju baza institucija, ustanova i udruga, kojima se roditelji na preporuku savjetovatelja/ica mogu javiti u slučaju potrebe za stručnijom pomoći ili podrškom. Svaka takva informacija roditelju/skrbniku omogućit će osjećaj dodatne brige i sigurnosti, iako možda u trenutnoj situaciji direktno od savjetovatelja/ice neće moći dobiti odgovor na specifično pitanje/problem.

### Moguće prepreke u realizaciji projekta

Mogući problemi vezani su prije svega uz dostizanje postavljenih vremenskih rokova za realizaciju pojedinih segmenata Projekta, čije trajanje će ovisiti o realizaciji prostorno-tehničkih uvjeta, ali i o tijeku drugih pripremnih procesa, uključujući izradu priručnika i edukaciju operatera.

Druga moguća poteškoća može se pojaviti prilikom identifikacije i selekcije operatera. Projektom je zamišljeno da na telefonskoj liniji rade stručnjaci koji istovremeno već obavljaju posao u struci u okviru redovnog radnog vremena. Očekuju se informacije o planovima za novu specifikaciju poslova patronažnih sestara, pri čemu postoji mogućnost da se ovakav oblik rada uklopi i u njihovo redovno radno vrijeme. Ostali profili stručnjaka će telefonsko savjetovanje raditi honorarno, pri čemu postoji mogućnost komplikacija prilikom usklađivanja njihovih obveza na radnom mjestu i u okviru telefonskog savjetovaništa.

Na kraju, među osnovnim rizicima za dugoročnu održivost Projekta ističemo neizvjesnost u općim društvenim prilikama u Hrvatskoj tijekom narednih nekoliko godina, jednim dijelom vezano uz ekonomske prilike, drugim dijelom uz političke s obzirom na predstojeće parlamentarne izbore i moguće promjene unutar i/ili među relevantnim državnim i lokalnim tijelima.

## Praćenje i evaluacija

### PRAĆENJE

1. Praćenje realizacije projekta odvijat će se na nekoliko razina: Prije svega, kroz **Projektni savjet**, čija je uloga generalno praćenje realizacije, te osiguranje podrške na institucionalnoj razini, uz osiguranje kvalitete i uvjeta za dugoročnu održivost. Projektni savjet se sastaje jednom godišnje i na temelju izvješća o radu Savjetovaništa prati njegov rad, predlaže unapređenja i planira mehanizme održivosti na razini sustava.
2. **Koordinator/ica projekta** podnosi kvartalni (ili polugodišnji) izvještaj Savjetu o stanju projekta i ostvarivanju ciljeva te o problemima u kojima je potrebna pomoć i podrška na institucionalnoj razini.
3. **Voditelj/ica savjetovaništa** priprema mjesečna izvješća koordinatoru/ici projekta koji sadrži kvantitativne i kvalitativne podatke o radu Savjetovaništa u skladu s definiranim ciljevima i metodologijom, kao i povratne informacije korisnika i djelatnika Savjetovaništa, te informacije na temelju individualnih izvješća savjetovatelja/ica, supervizora/ica i vanjskih suradnika/ca.

### EVALUACIJA

1. Evaluacija rada Savjetovaništa provodit će se:
  - a. putem evaluacijskih upitnika za korisnike koji će biti dostupni putem Interneta, a korisnici će biti pozvani da tamo iznesu sve svoje primjedbe i prijedloge vezane uz telefonsko i internetsko savjetovanje, (uz mogućnost objavljivanja na portalu Savjetovaništa, ali i na drugim, nezavisnim portalima).
  - b. Osim prikupljanja povratnih informacija putem e-maila ili Web stranice, korisnici će svoje povratne informacije o radu Savjetovaništa i savjetovatelja/ica moći dati i putem direktnog telefonskog ili e-mail kontakta s predstavnikom/com nositelja Savjetovaništa (znači u inicijalnom razdoblju Ureda UNICEF-a za Hrvatsku, a kasnije predstavnikom druge organizacije nositelja).
  - c. Konačno, dodatna mogućnost za prikupljanje povratnih informacija o radu Savjetovaništa postoji kroz suradnju s pedijatrijskim ordinacijama putem kratkih anketnih listića o informiranosti korisnika o postojanju ove usluge, korištenju usluga i zadovoljstvu uslugama Savjetovaništa.

Rezultati analize povratnih informacija korisnika koristit će se za unapređivanje rada Savjetovaništa s ciljem prilagođavanja sadržaja potrebama korisnika.

2. Osim evaluacije iz pozicije korisnika, provodit će se interna evaluacija iz pozicije savjetovatelja/ica, supervizora, vanjskih stručnjaka, s ciljem unapređenja organizacije rada, te posebice održavanja i unapređenja kvalitete, stručnosti i profesionalnosti u pružanju usluga.

### Evaluacija:

Iz pozicije korisnika	Iz pozicije djelatnika
- broj poziva	- samoprocjena
- izraženo zadovoljstvo pozivatelja	- procjena supervizora/mentora
- ponovljeni pozivi istog korisnika	- procjena vanjskih stručnjaka

## Održivost i dugoročni plan

Za pokretanje Savjetovaništa za rani razvoj djece, UNICEF je osigurao početna financijska sredstva kroz donacije građana i tvrtki iz Hrvatske, a u partnerstvu s Gradom Zagrebom osigurani su i prostorni uvjeti za provedbu projektnih aktivnosti.

Financijska sredstva koja je prikupio Ured UNICEF-a za Hrvatsku, uložiti će se u osiguravanje svih potrebnih uvjeta za pokretanje Savjetovaništa, uključujući opremanje prostora, nabavku opreme, angažiranje i rad djelatnika, javnu kampanju i dr.

U suradnji prvenstveno s Ministarstvom obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, te uz podršku drugih relevantnih ministarstava, Ured UNICEF-a će dalje razrađivati mehanizme za institucionaliziranje ove usluge na razini nacionalne politike za podršku obitelji.

Dugoročna je vizija da ovo Savjetovanište preraste u Centar za rani razvoj djeteta, kao znanstveno istraživačko, dokumentacijsko te informativno, edukacijsko i savjetodavno središte na nacionalnoj razini.