ПЗСЗ

ПОКРАЈИНСКИ ЗАВОД ЗА
СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

ПРАКТИКУМ

УСЛУГА ПРЕДАХ ЗА ДЕЦУ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ

Пројекат финансира Европска унија

Република Србија
МИНИСТАРСТВО РАДА, ЗАПОШЉАВАЊА И СОЦИЈАЛНЕ ПОЛИТИКЕ

unicef

ПРАКТИКУМ - УСЛУГА ПРЕДАХ ЗА ДЕЦУ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ

Татијана Грнчарски и Анђелија Ђоловић

Нови Сад, 2013.

Издавач
Покрајински завод за социјалну заштиту
Нови Сад, Булевар Михајла Пупина 25
021 425 854
www.pzsz.gov.rs
office@pzsz.gov.rs

За издавача
Рада Митровић

Приредили
Татијана Грнчарски и Анђелија Ђоловић

Лектура
Биљана Рац

Коректура
Биљана Рац

Дизајн и припрема за штампу
Pressing, Врбас

Штампа
Design Studio A2, Врбас

Тираж 200

ISBN 978-86-89563-01-6

Штампано 2013. године

Публикација ПРАКТИКУМ - УСЛУГА ПРЕДАХ ЗА ДЕЦУ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ је припремљена је и одштампана у оквиру пројекта "Развој услуга у заједници за децу са инвалидитетом и њихове породице" који финансира Европска унија а реализује се у трочланом партнерству Министарства рада, запошљавања и социјалне политике, Европске уније и УНИЦЕФ-а.
Садржај и ставови изнети у овој публикацији не изражавају нужно ставове УНИЦЕФ-а и Европске уније.

Пројекат финансира Европска унија

Република Србија
МИНИСТАРСТВО РАДА, ЗАПОШЉАВАЊА И СОЦИЈАЛНЕ ПОЛИТИКЕ

unicef

ПРАКТИКУМ - УСЛУГА ПРЕДАХ ЗА ДЕЦУ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ

САДРЖАЈ

Предговор 4

1. Увод 6

2. Услуга Предах смештај 7

Породице деце са сметњама у развоју 7
Шта је услуга Предах 7
Развој и врсте услуге Предах у другим земљама 8
Специфичности услуге Предах смештај у систему социјалне заштите Републике Србије 9
Шта услуга Предах није 9
Добити од услуге Предах 10

3. Корисници услуге 12

Ко су корисници услуге Предах смештај 12
Дефинисање критеријума за пријем корисника 13

4. Успостављање услуге Предах смештај у локалној заједници 14

Методе за прикупљање података потребних за одређивање потреба деце која имају сметње у развоју 15
Шта је за корисника важно и како доћи до тога 16

5. Пружалац услуге 18

Ко су пружаоци услуге 18
Ко су наручиоци услуге 18
Шта претходи наручивању услуге 18
Шематски приказ улога и одговорности на локалном нивоу 19
Ко врши надзор 20
Управљање услугом и организација рада 21
Кадар, људски ресурси, управљање квалитетом 22
Сарадња у локалној заједници 24
Финансирање услуге 25

6. Непосредан рад с корисницима 27

Пријем корисника 27
Процена 30
План услуге 33
Области подршке 37
Активности у раду с корисником 38

7. Прилози 42

Предговор

Стварање окружења у којем ће бити поштована сва људска права и принцип једнаких могућности пружањем подршке особама са свим врстама инвалидитета и члановима њихових породица, услов је за стварање и развој демократског и хуманог друштва. Концепт једнакости и права особа са инвалидитетом развија се и напредује временом. Србија је ратификовала Конвенцију о правима особа са инвалидитетом па се и наше законодавство мења у правцу закона заснованих на правима.

Деца са сметњама у развоју – Дете са сметњама у развоју треба да ужива пун и квалитетан живот у условима који обезбеђују достојанство, унапређују самопоуздање и олакшавају његово активно учешће у животу заједнице. Помоћ која се пружа детету са сметњама у развоју биће увек када је то могуће – бесплатна. Биће осмишљена тако да обезбеди детету делотворан приступ и стицање образовања, обуке, здравствене заштите, услуга рехабилитације као и припрему за запошљавање и могућности рекреације на начин који води постизању највише могуће социјалне интеграције и индивидуалног развоја детета, укључујући и његов културни и духовни развој (Конвенција о правима детета, члан 23).

Национални план акције за децу – У фебруару 2004. године Савет за права детета Владе Србије донео је Национални план акције за децу (НПА), који представља стратешки документ Владе Републике Србије у коме се дефинише општа политика земље према деци до 2015. године. Приоритети деловања ради унапређења положаја деце, дефинисани у НПА, јесу: смањење сиромаштва деце; квалитетно образовање за сву децу; боље здравље за сву децу; унапређење положаја и права деце са сметњама у развоју; заштита права деце без родитељског старања; заштита деце од злостављања, занемаривања, искоришћавања и насиља; јачање капацитета земље за решавање проблема деце.

У Републици Србији је у току процес **реформе система социјалне заштите** у коме је држава показала одговорност да услуге у овом систему буду свеобухватније и да задовоље потребе свих потенцијалних корисника.

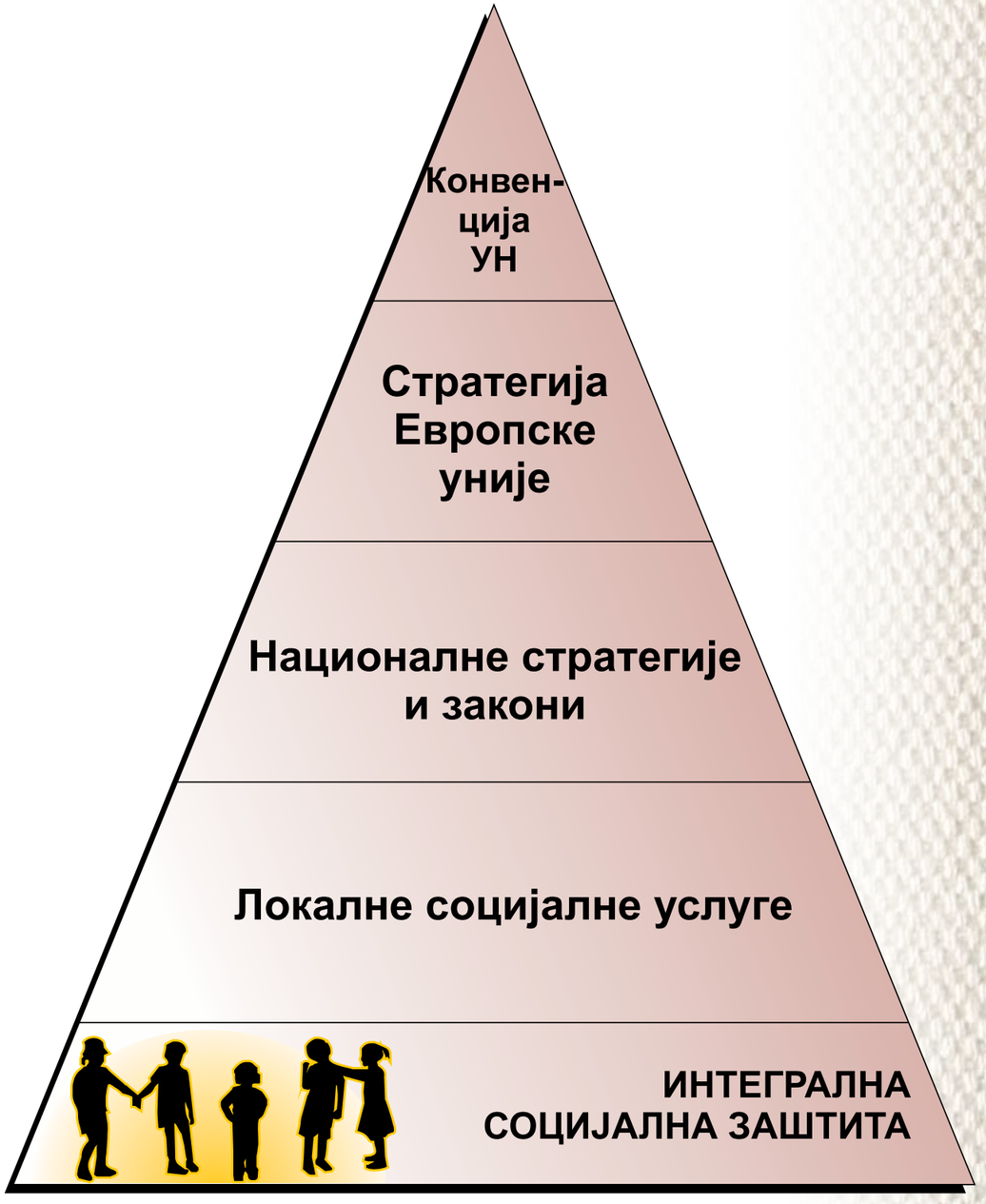
Стратегија развоја социјалне заштите (2005) и **Закон о социјалној заштити** (2011) предвиђају плурализацију пружалаца услуга, децентрализацију система у различитим аспектима, већу улогу и одговорност локалних заједница и локалних самоуправа у покретању, пружању и праћењу квалитета услуга социјалне заштите. Неопходно је да се актери социјалне заштите на локалном нивоу, првенствено локалне самоуправе и пружаоци услуга, оспособе и оснаже за ове процесе у сврху сталног унапређења квалитета услуга с циљем побољшања квалитета живота у локалној заједници.

Закон о социјалној заштити даје јасан оквир за рад на подршци актерима на локалном нивоу да развијају квалитетне услуге које треба да буду доступне у заједници за све оне категорије становништва којима је потребна подршка заједнице. Закон предвиђа увођење система квалитета, кроз процес лиценцирања пружаоца услуга и стандардизације услуга, и из тог разлога од суштинског и стратешког је значаја да актери на локалном нивоу, првенствено пружаоци услуга, буду укључени и упознати са овим процесима како би развој услуга од самог почетка и њиховог успостављања текао у правцу дефинисаних стандарда.

Покрајински завод за социјалну заштиту активно учествује у реформским процесима у систему социјалне заштите. Циљ свих реализованих активности јесте унапређење система социјалне заштите у АП Војводини и Републици Србији.

Имајући у виду тенденције које је донела реформа система социјалне заштите да се развијају услуге у заједници, намењене првенствено најугроженијим категоријама становништва, једна од услуга која је потпуно иновативна када је у питању систем заштите деце у Србији, јесте услуга Предах. **У склопу ширег троипогодишњег пројекта који спроводе УНИЦЕФ и Министарство рада, запошљавања и социјалне политике уз подршку ЕУ, Покрајински завод за социјалну заштиту је, између осталог, радио на изради стандарда за ову услугу (укључујући и њихово пилотирање), креирању и реализацији обука за пружаоце услуге, као и на креирању овог практикума.**

Примена практикума треба да допринесе, поред подизања нивоа знања и обучености стручних радника и других професионалаца, унапређењу примене стандарда и оснаживању целокупног механизама успостављања услуге Предах.



1. Увод

Особе са инвалидитетом представљају посебну категорију становништва о којој треба да се поведе значајнија друштвена брига, како би се заштитиле кроз основне системе друштвене и социјалне заштите.

Доследна употреба термина особа са инвалидитетом / дете са сметњама у развоју у практикуму спроводи се у намери да се покаже да је инвалидитет једна од карактеристика и да се не односи на (целу) особу.

Породице деце са инвалидитетом по много чему су специфичне и изузетно рањиве. Циљ сваког друштва треба да буде очување породица и њихово оснаживање. Наш задатак је да деци са сметњама у развоју омогућимо одрастање и будућност лишене предрасуда које различитост са собом носи, и пружимо свеобухватну подршку како деци тако и породици ради очувања и унапређења квалитета њиховог живота.

Доминантан облик социјалне заштите у ранијем периоду било је остваривање права на помоћ и негу другог лица, као и смештај у установу социјалне заштите, у циљу збрињавања деце са сметњама у развоју. Реформа система социјалне заштите залаже се за деинституционализацију као процес, који заједно с другим мерама и активностима треба да допринесе интегралном систему подршке и социјалној инклузији деце са сметњама у развоју. Различити видови подршке породицама које имају децу са сметњама у развоју треба да буду приоритет и интерес сваког друштва.

Овај практикум је настао у намери да знања и искуства која смо **стекли током процеса развоја и пилотирања стандарда као и подршке изградњи капацитета пружаоца услуга** поделимо са свим будућим заинтересованим пружаоцима услуга и омогућимо им да установљавање услуге буде ефективније и ефикасније. Врло често пред пружаоцима услуга су дилеме које нису у могућности да самостално реше, стога овај практикум треба да им послужи као линија водиља приликом установљавања услуге.

Намера овог практикума је да прикаже основне елементе добре и делотворне праксе који могу бити универзално применљиви код сваког пружаоца услуге Предах. Он треба да пружи практичне информације, упутства и примере из праксе, из сваке фазе услуге Предах, који треба да допринесе уједначавању праксе пружалаца ове услуге.

Овај практикум приказује процесе чије је одвијање неопходно како би се установила ова услуга, као што су испитивање потреба за услугом у локалној заједници, одређивање приоритета, сагледавање ресурса у заједници који треба да одговоре на потребе корисника услуга, да обухвати процену корисника, пријем, планирање и неопходан кадар који може да пружа ову услугу са описом посла, као и да укаже на примере добре праксе у пружању ове услуге, и искуства корисника и њихових породица.

Практикум је написан као јединствена целина, састављена из подељених области, али је осмишљен тако да онај коме је намењен по потреби може лако да пронађе релевантне теме.

Као што је познато, неки од вас који читате овај практикум вероватно већ имате успостављене праксе у организацијама за које радите. Сврха овог практикума је да понуди неке идеје за размишљање у непрекидној тежњи ка унапређењу пружања услуга у систему социјалне заштите.

2. Услуга Предах смештај

ПОРОДИЦЕ ДЕЦЕ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ

Једна од очекиваних фаза животног циклуса породице јесте рођење детета, што је за породицу најчешће извор радости, формирања нових осећања, које карактерише нежан, брижан и заштитнички став, а браку даје један нови, другачији и комплекснији облик.

Ако породицу и понашање њених чланова гледамо кроз системски породични приступ који породицу дефинише као сложен и отворен систем који се састоји из супсистема и елемената у међусобној вези и динамичној интеракцији, много тога у породичном функционисању биће нам јасније. Као и други системи, и породица тежи хомеостази, одржавању стабилних односа, тј. односа равнотеже, те свака промена у делу система или у њеном елементу утиче на систем као целину.

Када неко постане родитељ, пре свега је неопходно да се прилагоди на ново, раније непознато стање. Човек у овој ситуацији одмах почне да осећа одговорност и бригу према другом бићу. Улоге родитеља и њихови међусобни односи се мењају и рођење детета представља стање које са собом доноси низ изазова, али с њима и велику срећу. У почетку, када родитељи нису потпуно навикли на нову ситуацију, могу се збунити и трпети стрес јер им је неко нарушио породичну равнотежу, међутим, такво стање најчешће траје кратко и породица се реорганизује, уведе нове обрасце, научи да препозна и задовољи потребе детета и припреми се за све оне развојне фазе које их као породицу чекају.

Међутим, рођење и подизање детета са сметњама у развоју ставља породицу пред велике изазове и представља претњу читавом породичном животу. Сазнање да је рођено дете са сметњама у развоју код родитеља најчешће изазива различите емоције: шок, неверицу, осећање кривице, неизвесност, потребу за изолацијом, депресију и сл. Пред ове породице се поред базичних и развојних задатака, које као породица треба да испуне, стављају и задаци који се односе на прилагођавање и реаговање породице у ситуацијама када се појаве неочекивани догађаји (болест, смрт, развод и сл.). Задатак породице је да, колико је то могуће, амортизује поремећаје и да промени унутрашњу структуру и обрасце понашања како би својим члановима пружила прилику за нормалан раст и развој.

Рођење детета са сметњама у развоју сматра се у стручној литератури невољном породичном кризом. Невољне кризе везане су за непредвидљиве, непријатне и тешке животне догађаје када породица почиње са процесом континуираног доживотног прилагођавања.

Породица се хвата у коштац са свим изазовима, чак и када је дијагноза јасна, надају се излечењу, што их додатно емотивно и финансијски исцрпљује и утиче на њихову способност да пруже подршку једни другима. Удаљавају се од партнера и других чланова породице те без одмора и предаха најчешће „сагоре".

Услуга коју су родитељи у свету препознали и идентификовали као виталан сервис који може да изађе у сусрет потребама породицама које брину о деци са сметњама у развоју, свакако је услуга Предах.

ШТА ЈЕ УСЛУГА ПРЕДАХ

Предах дословно значи период одмора или помоћ која се пружа родитељима или старатељима деце са сметњама у развоју. Пружа се привремено и као краткотрајно олакшање од одговорности и бриге. Услуга Предах често се назива и дар времена јер брига за неког може бити пуно радно време па је, као и у сваком послу, неопходно направити паузу.

Веома често ови родитељи имају проблем са осећајем кривице од саме помисли да им је потребна пауза и одмор од свакодневне бриге о свом детету. Не треба заборавити да ако смо и сувише дуго без предаха и времена за себе и друге око себе, у једном моменту ћемо схватити да нисмо довољно добри ни као родитељ другој деци, ни као супружник, као нечије дете, члан колектива, пријатељ, што појачава стрес и води у све дубље и теже проблеме.

Иако је код нас ово нова услуга, у свету она није нов феномен. Појавила се 1960-их и 1970-их година као одговор на покрет деинституционализације. Један од најважнијих принципа овог покрета било је уверење да је најбоље место за бригу о детету са „посебним потребама" у кући детета и заједници. За ове породице је карактеристично да ниво посвећености и бриге постаје део свакодневног живота, део породичне рутине, а родитељи се навикавају да немају времена за себе.

Препознавши потребе породице, али и високе ризике од сагоревања ових породица и пада њихове функционалности за бригу о деци, 1980-их година питање подршке овим породицама и развој услуга Предах постаје једно од најважнијих питања које треба решити у области подршке деци са сметњама у развоју.

Тако ова услуга постаје виталан сервис и неопходност, а не луксуз за породице које брину о деци са сметњама у развоју.

РАЗВОЈ И ВРСТЕ УСЛУГЕ ПРЕДАХ У ДРУГИМ ЗЕМЉАМА

Услуга Предах је по законским нормативима у већини западних земаља услуга дефинисана као привремена нега, али немедицинска, која може бити пружена и у кући и ван куће (комбинација услуга Предах и Помоћ у кући).

Предвиђени програми Предаха трају од неколико сати до више дана, тако да се све услуге које пружају подршку деци и њиховим породицама у унапређењу квалитета живота и подржавају останак деце у својим породицама и окружењу називају услуге Предах. То значи да се у тим земљама оно што се код нас дефинише као услуга Помоћ у кући или Дневни боравак такође сматра предахом, јер деци пружа могућност нових активности, а њиховим породицама предах од свакодневних обавеза.

Типични модели услуга Предах у САД које се пружају ван куће корисника:

- Кућа за породичну негу;

Овај модел предвиђа пружање услуге Предах у дому пружалаца. Пружалац може бити запослена особа на програму Предах, затим особа ангажована у дневном боравку, обучени волонтер или лиценциран хранитељ;

- Дневни боравак;

Неки програми Предаха остварују се у већ постојећим центрима за дневни боравак деце са сметњама у развоју. Ово је ефикасан модел у сеоским срединама јер обезбеђује деци окружење под надзором, у објекту који је у близини породичне куће;

- Хранитељске породице;

Неке организације које пружају редовно услугу хранитељства у прилици су да повремено пружају и услугу Предах, када за то постоји потреба;

- Домски смештај;

Неке установе за смештај особа са инвалидитетом имају одређени број кревета намењених краткорочном Предаху;

- Родитељске задруге;

Овај вид услуга развијен је нарочито у руралним срединама, где су могућности за развој ове услуге ограничене. Породице с децом са сметњама у развоју или хроничним болестима формирају неформална удружења и пружају услугу Предах једне другима;

- Кампови;

Кампови пружају могућност Предаха родитељима тако што организују разне садржаје прилагођене деци са сметњама у развоју и хроничним болестима.

СПЕЦИФИЧНОСТИ УСЛУГЕ ПРЕДАХ СМЕШТАЈ У СИСТЕМУ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

Услуга Предах смештај у нашем систему социјалне заштите има исти циљ и намену, али у складу с дефинисаним посебним стандардима за ову услугу подразумева:

- Краткорочну и повремену негу деце и младих са сметњама у развоју у циљу очувања и унапређења снага породице и стварању услова за што потпунију интеграцију корисника у заједницу;
- Услуга се пружа у наменски саграђеним или адаптираним објектима у којима истовремено може боравити највише 10 корисника;
- Услуга Предах смештај конципирана је као планирана услуга, корисник и његов заступник с пружаоцем услуге договара односно планира када ће услугу користити;
- Како би се спречио ризик од дуготрајног смештаја, предвиђено је да се ова услуга може пружати најдуже 45 дана у току године, од чега максимално 20 дана у континуитету;
- Хитни смештај реализује се у ситуацијама које се дефинишу као хитне (изненадна болест родитеља/старатеља, смрт или неко друго ванредно стање) за кориснике који су већ користили услугу Предах.

ШТА УСЛУГА ПРЕДАХ НИЈЕ

Услуга Предах није:

- ДНЕВНИ БОРАВАК – дневна услуга у заједници која је деци доступна најмање осам сати дневно пет дана у недељи, с циљем да деца остану у породици и да своје потребе задовоље у средини у којој живе и тако избегну смештај у институције, а кроз пружене активности остваре што већи степен самосталности како би побољшали квалитет живота и интегрисали се у окружењу.

Треба нагласити да светска, а и наша малобројна искуства показују да је, ако за то постоји могућност, веома добро комбиновати услугу Предах смештаја са услугом дневног боравка.
Овај пример се може видети у Ивањици, где је Друштво за церебралну парализу пружалац услуге дневног боравка за децу са сметњама у развоју и услуге предах. Њихова искуства показују да су корисници услуге дневног боравка, највећим делом и корисници услуге Предах, који је код њих за сада организован само као викенд Предах. Деца и родитељи показују велико интересовање за ову услугу управо зато што су се са простором, особљем и активностима упознали кроз долазак у дневни боравак.

- ПРИХВАТИЛИШТЕ – Услуга која има за циљ да неутралише постојеће кризне ситуације и осигура безбедност корисника како би се након протока одређеног времена које не сме бити дуже од шест месеци, упутио на услуге социјалног или других система у заједници које дугорочније одговарају идентификованим потребама.

Предах смештај није смештај у кризним ситуацијама (осим у ситуацијама дефинисаним стандардима за ову услугу), већ са породицом планиран и договорен смештај са циљем да у том периоду родитељи могу да задовоље своје потребе, потребе осталих чланова породице, поврате снагу и наставе са одговорношћу и бригом о детету.

Предах је планирана пауза за оне који брину за децу са сметњама у развоју.

ДОБИТИ ОД УСЛУГЕ ПРЕДАХ

Досадашња искуства пружалаца услуге Предах у свету, као и искуства малобројних пружалаца ове услуге код нас показала су важност и бројне добити од ове услуге. Добит од ове услуге је двојака и манифестује се на породицу и дете са сметњама у развоју, које је директни корисник услуге.

У оквиру менторских посета које је спроводио Покрајински завод за социјалну заштиту, сусретали смо се с великим бројем корисника услуге који су како усмено тако и у виду белешки у књизи утисака изражавали своје задовољство и добит коју имају од ове услуге.

Добити за дете:

- Нега у безбедном, стимулативном и интерактивном окружењу;
- Учествовање у осмишљеним и планираним активностима у складу са индивидуалним потребама, способностима и могућностима;
- Могућности за промену дневне рутине, успостављање нових односа и усвајање нових знања и вештина;
- Учење важних социјалних вештина кроз вршњачке моделе, стварања шанси за стицање пријатеља, истараживање интересовања и талената као допринос укључивању у живот у заједници из које потичу;
- Поред разноврсних активности чији је циљ укључивање у живот заједнице, деца имају прилику да се друже и са децом која немају сметње у развоју, а добит је обострана. Кроз дружење с њима деца која немају сметње у развоју имају прилику да упознају живот, могућности и ограничења ове деце, да кроз то науче да уважавају и поштују туђе потребе и могућности, али и да вреднују свој живот такав какав је.

Искуство из Књажевца

Са примером сусрета и дружења две различите, и на неки начин «искључене» групе деце имали смо прилику да се сретнемо у Заводу за васпитање деце и омладине у Књажевцу који у истом, али одвојеном делу зграде пружа и услугу Предах. Запослени у овој установи износе примере дружења ове деце са којима се свакодневно сусрећу, истичући обострану добит коју деца имају од везе коју успостављају. Заштитнички однос, разумевање инвалидности, доживљај старијих адолесцената да у њиховом животу и није све тако »црно», а са друге стране корисници услуге предах су срећни јер су стекли нове другаре, велике и важне, који их прихватају и желе да се друже са њима. Потребно је подстицање и одржавање оваквих односа, јер су они свакако за обе групе деце «лековити».

Добити за породицу:

- Добијају време за одмор и опуштање;
- Време за остале чланове породице, супружника и осталу децу;
- Родитељи добијају време за себе, за обављање свакодневних или ванредних обавеза;
- Смањују социјалну изолацију тиме што добијају време за дружење, рад и укључивање у локалну заједницу као равноправни чланови;
- Смањује се стрес, јача дугорочна функционалност породице и смањује притисак који може узроковати институциона–лизацију, развод, занемаривање и злостављање деце.

Како су корисници ове услуге досад најчешће из руралних средина и теже доступних подручја, где породице од рођења брину о својој деци са сметњама у развоју, и поред постојања потребе за оваквим видом подршке, постоје предрасуде, страхови од осуде других, као и доживљај себе као лоше особе ако дете и на кратко дају некоме да га чува. Ово је проблем с којим се сусреће већина пружалаца ове услуге, тако да се на њему мора посебно радити већ од самог почетка, то јест у фази промоције и информисања о услузи.

Порука коју кроз информисање пружалац услуге треба да шаље родитељима:

Потражите Предах пре него што га заправо требате, бићете мање под стресом ако већ знате да вам се може пружити помоћ када вам затреба!

3. Корисници услуге

КО СУ КОРИСНИЦИ УСЛУГЕ ПРЕДАХ СМЕШТАЈ

Идеја о успостављању и развоју услуге Предах смештај, како је већ истакнуто у претходном тексту, проистекла је из потребе да се унапреди квалитет живота деце са сметњама у развоју и породица које брину о њима, подржи њихов опстанак у природном окружењу и превенира институционализација. Ово јасно дефинише ко су корисници односно коме је ова услуга доступна:

1) Деца са сметњама у развоју узраста од пет до 26 година, и то:

- деца с тешкоћама у менталном развоју и аутизмом,
- деца с вишеструким сметњама у развоју,
- деца са сензорним инвалидитетом,
- деца с физичким инвалидитетом.

2) Породица (биолошка, старатељска и хранитељска) деце са сметњама у развоју.

Ово се дефинише као корисничка група и представља основни, општи критеријум за пријем корисника на коришћење услуге Предах.

У постављању критеријума за пријем односно коришћење услуга ово треба да буде циљна група којој се пре свега пружа услуга.

Треба нагласити да се Правилником о минималним стандардима дефинишу минимални стандарди које пружалац услуге мора испунити, тако да локална самоуправа у складу с препознатим потребама и идентификованим приоритетима може и проширити круг корисника и дефинисати односно прецизирати услове под којима ова циљна група може да користи услуге.

Када је у питању узраст корисника као критеријум за коришћење услуге Предах, предлог Радне групе за израду минималних стандарда за ову услугу је да доња граница буде 5 година. Као разлог дато је образложење да би померање доње границе довело до поскупљења и онако скупе услуге.

Међутим, код коначног дефинисања стандарда за ову услугу, треба размислити и о томе да се верује да су деца од рођења па до пете године живота у највећем ризику од злостављања и занемаривања. Сметње у развоју и узраст детета као високе ризикофакторе за злостављање и занемаривање не би требали занемарити.

Истраживања спроведена у Новом Јужном Велсу говоре у прилог томе да благовремено пружање услуга породицама које имају децу са сметњама у развоју на раном узрасту смањују стрес породице и стратеља јер пружају подршку породици кад им је најпотребнија. Често се и код нас запослени у систему социјалне заштите, код промовисања неке услуге, сусрећу са питањима родитеља старије деце са сметњама у развоју, зашто нису добили подршку од система онда када су деца била мала, а они од шока и сазнања о болести детета нису могли да се снађу и функционишу довољно добро као родитељи.

ДЕФИНИСАЊЕ КРИТЕРИЈУМА ЗА ПРИЈЕМ КОРИСНИКА

Сви пружаоци услуга социјалне заштите, па самим тим и пружаоци услуге Предах, морају имати процедуре пријема корисника на смештај, прописане унутрашњим актима.

Процедуре пријема треба да обухвате прописивање:

- начина пријема упута и захтева;
- садржаја упутне и пријемне документације у складу с прописима;
- процедура ко и како врши пријемну процену и
- процедуре ко и како доноси одлуку о пријему;
- начина и критеријума за утврђивање приоритета у отпочињању коришћења услуге;
- процедуре и критеријуме рангирања корисника на листи чекања;
- начина обавештавања упутног центра за социјални рад односно подносиоца захтева о одлуци о пријему или одбијању пријема.

Критеријуме за коришћење услуге дефинише локална самоуправа (као финансијер и наручилац), а потом и пружалац услуге својим унутрашњим актима. Као што смо у претходном делу истакли, општи критеријум за пријем јесте корисничка група којој је услуга намењена. Међутим, пружалац услуге је у обавези да дефинише и критеријуме приоритета пријема за ситуације када се за коришћење услуге пријави већи број корисника од капацитета којим пружалац услуге располаже као и за формирану листу чекања.

Дефинисање приоритета за отпочињање коришћења услуге помаже професионалцима који се баве пружањем услуге да у ситуацијама ограничених ресурса, било људских било материјалних, имају јасно дефинисане критеријуме и параметре за то ко је група корисника којој је одмах потребан пријем на коришћење услуге, а ко је група корисника која такође има потребу за том услугом, али може да сачека.

Међу могућим критеријумима приоритета за отпочињање коришћења услуге Предах смештај јесте препорука приоритета пријема назначена у упуту (решење центра за социјални рад). Уз уважавање других критеријума, препоручује се да се максимално уважава препорука приоритета центра за социјални рад, који први, поред сагледавања и процене потреба корисника за подршком, има задатак да процени ризик у коме се налази породица односно ризик од институционализације, који је такође један од критеријума приоритета. Остали критеријуми приоритета пријема јесу здравствено стање детета и родитеља, степен подршке, „невидљива деца" односно деца која нису обухваћена ниједним видом подршке система социјалне заштите, материјално стање и структура породице, као и процена ризика и степена сагарања породице.

Сви пружаоци услуге у обавези су да воде и листу чекања на услугу када је број упута за смештај већи од расположивих капацитета пружаоца услуге односно могућности пријема корисника на смештај. Сврха листе чекања јесте прегледно систематизовање података о кретању корисника на листи, сходно одређеном приоритету и времену упућивања односно подношења захтева за коришћење услуге. Овако се обезбеђује да приоритетни корисници у најкраћем могућем року добију услугу и обезбеђије се да потенцијални корисници прате кретање на листи чекања за услугу.

4. Успостављање услуге Предах смештај у локалној заједници

Пут који треба прећи да би се успоставила услуга?
Како се определити за услугу Предах?

Изазови праксе који су досад установљени и с којима се треба суочити да би се одговорило на ова питања:

- Висока социјална изолованост породица и деце са сметњама у развоју;
- Јасно исказане потребе породица за подршком друштвене заједнице;
- Одговорност струке и професионалаца за пружање подршке и помоћи породицама и деци са сметњама у развоју;
- Лобирање код локалне самоуправе за већа издвајања за услуге социјалне заштите за децу са сметњама у развоју;
- Увођење нових услуга локалне заједнице у систем социјалне заштите.

Како би се обухватило што више деце са сметњама у развоју, неопходна је континуирана сарадња свих актера на локалном нивоу који су укључени у рад с децом са сметњама у развоју и њиховим породицама, да се таква деца пронађу и евидентирају како би се на прави начин одговорило на њихове потребе.

Зашто мапирамо?

- због формирања базе података и анализа истих;
- идентификовање потреба деце са сметњама у развоју и њихових породица;
- идентификација најрањивије/невидљиве деце;
- планирање циљева и креирање услуга;
- мапирање ресурса.

Добар, делотворан одабир услуге која ће се пружати у одређеној локалној заједници, почиње темељном анализом суштинских потреба деце и породица које имају децу са сметњама у развоју. Често нам се чини да постоји потреба за одређеном услугом и с тог становишта или претпоставке прелазимо директно на установљавање и пружање услуге, која је, по нашем мишљењу, одговарајућа. Не само да полазимо од претпоставки већ у одређеним моментима користимо прилику да искористимо донаторска средства која можемо добити за њено установљавање и развој. Међутим, понекад опажена потреба (или проблем који она изазива у локалној заједници) представља симптом нечег потпуно другог, у том моменту невидљивог.

Темељна анализа идентификованих потреба често се назива испитивање потреба за услугом у локалној заједници. Испитивање потреба може се обавити с појединцем који има сметње у развоју, наравно, увек у складу с његовим могућностима, групама људи или породицама које имају исту потребу, или удружењима и организацијама које се баве подршком особама са инвалидитетом или подршком деци са сметњама у развоју.

У суштини, то подразумева проверу да ли постоји потреба за одређеном услугом (у овом случају за услугом Предах за децу са сметњама у развоју), и уколико потреба постоји, у чему се она састоји. Изненађујуће је колико се често током испитивања потреба открије да се прави проблем или потреба веома разликују од оног што се очигледно испољава на површини.

МЕТОДЕ ЗА ПРИКУПЉАЊЕ ПОДАТАКА ПОТРЕБНИХ ЗА ОДРЕЂИВАЊЕ ПОТРЕБА ДЕЦЕ КОЈА ИМАЈУ СМЕТЊЕ У РАЗВОЈУ

За прикупљање података потребних за одређивање општих и локално специфичних потреба особа/деце која имају сметње у развоју можете користити различите методе. Од одабране методе зависиће квантитет и квалитет добијених података, начин њихове обраде и приказа резултата, као и планирање мера и активности заснованих на тим подацима.

Неке од метода које се могу користити су:
- структурирани интервју;
- структурирани упитник (анкета);
- фокус група;
- анализа постојеће документације (попис становништва за обухваћено подручје, регистар особа са инвалидитетом, локалне базе података и друго).

Метода структурираног анкетног упитника, која с обзиром на сврху прикупљања података и временски оквир за прикупљање података, има бројне предности над другим наведеним методама, јер тим поступком писменог прикупљања података од великог броја људи (испитаника) у кратком времену можемо прикупити податке о томе што они знају, осећају или мисле и које су њихове потребе. Поступак анкетирања (анкетног испитивања) често се спроводи управо током прибављања информација о карактеристикама неке популације у сврху доношења практичних одлука и мера и/или одређивања активности из домена социјалне заштите.

Анкетна питања треба да буду једноставна, јасна, недвосмислена и несугестивна, могу се поставити писмено, помоћу одштампаног упитника, или усмено, путем анкетног интервјуа. Напомињемо да је услед специфичних потешкоћа, усмено постављање анкетних питања и бележење одговора уједно и једини могући начин спровођења анкетног испитивања. Речи и реченичне форме којима су постављена питања важна су својства анкетног упитника која могу знатно утицати на квалитет и квантитет прикупљених информација.

Питања у анкети могу бити формулисана као отворена и затворена. У отвореним питањима могући одговори нису унапред одређени, а испитаник даје одговор својим властитим речима. Анализом садржаја свих добијених одговора у неком отвореном питању пост фестум се одређују категорије одговора. У затвореним питањима испитаник бира између једног од понуђених одговора. Зависно од питања, може постојати и могућност вишеструких одговора, што се дефинише упутством за испитанике.
Понуђеним одговорима морају се предвидети све могућности за одговоре на постављено питање. Како то понекад ипак није случај, добро је уз понуђене одговоре понудити и опцију "нешто друго/наведите шта". Кад желимо продубити одређено питање, могуће је поставити и потпитање које се односи на неку од одговорених солуција.
Постоји неколико једноставних основних правила којих се треба држати приликом обликовања анкетног упитника: интерес мора расти постепено у току анкетирања, тако да учешће испитаника буде све јаче и непосредније; питања морају ићи од лакших према тежим; треба избегавати питања која би могла збунити испитаника; добро је избегавати нагле/скоковите прелазе и полагано прелазити с једне групе проблема на другу. Одговори испитаника се након прикупљања кодирају, дигитализују (уносе у рачунар) и обрађују различитим поступцима статистичке анализе, те на одговарајући начин интерпретирају у приказу резултата испитивања.

Изједначавања могућности за особе с инвалидитетом у локалној заједници треба да се заснива на резултатима добијеним испитивањем потреба. Нико боље од њих не може знати шта је то што њима треба. Резултате треба анализирати и расправити на локалном нивоу, треба дефинисати њихове трендове и специфичности те их повезати са специфичностима локалне заједнице на подручју постојеће и планиране бриге за особе/децу са инвалидитетом/сметњама у развоју. На основу тих резултата и специфичности локалне заједнице, одређују се и конкретизују приоритетна подручја деловања, приоритетни циљеви и приоритетне мере.
У току менторских посета сусретали смо се с пружаоцима услуга који су услугу установили на основу својих искустава у раду с децом са сметњама у развоју или у жељи да на локалу имају иновативну услугу која није била одговор на испитане потребе корисника и њихових породица. Такве услуге тешко ће опстати јер не могу попунити предвиђене/исплативе капацитете те су осуђене на неуспех.

Како се локалне заједнице међусобно разликују по својим особеностима у подручју бриге за децу са сметњама у развоју и особеностима локалне популације деце са сметњама у развоју,

тако ће се међусобно разликовати и поједине услуге за које ће се определити пружалац на основу испитаних потреба на локалном нивоу.
Од изузетног значаја за одабир услуге за децу са сметњама у развоју на локалном нивоу након анализе потреба деце са сметњама у развоју и њихових породица јесте дефинисање или одређивање приоритета с обзиром на исказане потребе.
На локалном нивоу у току испитивања потреба сигурно ће се издвојити одређена група потреба деце са сметњама у развоју и њихових породица и врло је значајно у складу са исказаним потребама одредити приоритетне потребе или најважнију од свих исказаних потреба. То није нимало једноставно.
Мала је вероватноћа да ће се све потребе задовољити истовремено јер за то нема ни средстава ни времена. Приликом одабира услуге изузетно је битно знати да није увек важно постизања свега што корисници желе, није увек суштина да урадите све, већ да урадите оно што је за њих у том моменту важно односно најважније.

ШТА ЈЕ ЗА КОРИСНИКА ВАЖНО И КАКО ДОЋИ ДО ТОГА

Одредите приоритете! Одређивање приоритета је предуслов за адекватан одабир услуге. Људи често дају предност ономе што је хитно, а не ономе што је важно.

Уколико се то догоди и вама, запитајте се: Да ли то децу са сметњама у развоју и њихове породице води ка постављеном циљу? Уколико је то случај, онда знате да пред собом имате потребу која јесте важна. Треба имати на уму да је хитно ретко важно, а важно је ретко хитно. Хитност није увек путоказ за приоритетност у установљавању одређене услуге. Најбитније је оно што је и важно и хитно! У том смислу одређивање приоритета понекад се своди на одабир услуге коју нећете установити, више него на ону коју хоћете, јер приоритета има мало, а споредних ствари много више.

Такође, треба сагледати које се последице могу произвести ако установите одређену услугу или је не установите. Како ће се то одразити на квалитет живота деце са сметњама у развоју и њихове породице. Почните с најзахтевнијом потребом и на њој држите фокус. Постарајте се да прво место заузима проблем који представља њихову највећу бригу. Када то решите, све остале ће вам деловати мање проблематичне, и то ће вас додатно мотивисати да будете продуктивнији и креативнији у даљем раду када су у питању деца са сметњама у развоју и њихове породице.

Када одговорите на ова питања, направите листу потреба деце са сметњама у развоју по приоритету.

ПРИОРИТЕТ ТРЕБА ДА ВАМ БУДЕ ПУТОКАЗ ЗА КОЈУ ЋЕТЕ СЕ УСЛУГУ НА СВОМ ЛОКАЛУ ОПРЕДЕЛИТИ !

Када је то услуга Предах смештај за децу са сметњама у развоју, врло важна фаза у процесу установљавања услуге треба да буде промоција. Услуга за коју корисници не знају да постоји потпуно је исто што и непостојање услуге.

Различите су могућности за промоцију услуге. Промоција услуге креће већ у процесу мапирања и испитивања потреба корисника. Она треба да се наставља континуирано све време током пружања услуге. Све активности и резултате рада треба презентовати да би били доступни широј јавности.
Промоција се може спровести дељењем флајера по кућама, јавним установама (школама, домовима здравља…), удружењима грађана... Медијска промоција на локалним радио и ТВ станицама даје одличне резултате јер обухвата широку популацију становника. Услуга се може промовисати и организовањем округлих столова у удружењима грађана и друштвима која окупљају особе са инвалидитетом и децу са сметњама у развоју и њихове породице.

Квалитет пружене услуге такође промовише услугу. Задовољни корисници и њихове породице допринеће промоцији услуге тако што ће своја задовољства преносити другим потенцијалним корисницима услуге који у одређеном тренутку нису били спремни да своје дете одвоје од себе. Стога континуирано унапређење стручног рада треба да вам буде приоритет у раду.

Пример промоције услуге из Ивањице:

„Услугу промовишемо путем локалних медија, затим документарним филмом на националној телевизији, такође и на Јутјубу. Све што радимо објављујемо на нашој Фејсбук страници/групи. Одлично сарађујемо с локалним новинарима-дописницима дневних новина Блиц и Вечерње новости, тако да се релативно често објави неки чланак о нашој услузи. Ја као координаторка услуге Предах смештај често идем на конференције о локалним услугама и презентујем нашу услугу. Била сам у Црној Гори и Хрватској, а на пролеће је у плану и одлазак у Приштину. Нико у региону не пружа услугу Предах па желимо да је промовишемо и пренесемо наша позитивна искуства. Као пружаоци услуге имамо анкету, као и анализу садржаја те анкете о задовољству корисника и њихових породица самом услугом. Наравно, поседујемо прегршт фотографија које приказујемо на разним скуповима. Ишли смо и у кућне посете, нарочито код корисника који живе у руралним срединама.
Мапирање смо добро одрадили, тако да је то била увертира и извесна промоција, јер је мапирање одрађено у сарадњи с Центром за социјални рад, Црвеним крстом, сеоским школама, амбулантама, црквама и манастирима. Одлазили смо и тада у породице и објашњавали зашто смо их обишли и на тај начин промовисали услугу. Важно је узети у обзир да су то породице нижег социоекономског статуса, без образовања, често и саме са сметњама у развоју...“

Изјава координаторке услуге Предах из Ивањице

Линк на коме можете да погледате филм о услузи Предах из Ивањице је http://www.youtube.com/watch?v=tm4gA8kOZPk

Када корисник или чланови његове породице сазнају за услугу, њима треба да буде јасно како до услуге могу доћи. Значи да у току информисања о самој услузи треба да се проследи и информација „како доћи до услуге“.

Како Предах смештај за децу са сметњама у развоју спада у категорију услуга смештаја, пријем се обавља преко надлежног центра за социјални рад на чијој територији се корисник налази. Што значи да се корисник обраћа надлежном центру за социјални рад. У центру за социјални рад водитељ случаја, односно, кад је то законом и другим прописом одређено, стручни тим центра за социјални рад процењује да корисник има потребу за услугом, центар за социјални рад издаје кориснику упут/решење за коришћење услуге.

Уколико водитељ случаја односно стручни тим центра за социјални рад процени да корисник нема потребу за услугом, захтев за коришћење тражене услуге социјалне заштите одбија се решењем (Закон о социјалној заштити, Службени гласник РС, бр. 24/2011).

5. Пружалац услуге

КО СУ ПРУЖАОЦИ УСЛУГЕ

Закон о социјалној заштити дефинише да пружаоци услуга социјалне заштите могу бити: установе социјалне заштите, физичка лица, предузеће у приватној или друштвеној својини и удружења грађана.

Услуге социјалне заштите за којима постоји потреба, а не може их обезбедити установа социјалне заштите коју је основала Република Србија, аутономна покрајина или локална самоуправа, набављају се од пружаоца услуге који је за то лиценциран преко поступка јавне набавке. То значи да нови Закон о социјалној заштити у циљу унапређења квалитета услуга које се пружају корисницима даје могућност и осталим актерима дефинисаним Законом да могу, под условом да испуњавају минималне структуралне и функционалне стандарде, пружати ову услугу.

Правни оквир за успостављање услуга социјалне заштите у заједници чине:

- Закон о социјалној заштити
- Закон о локалној самоуправи
- Закон о јавним набавкама

Када говоримо о услузи Предах смештај, досадашње искуство говори да су у највећем броју до сада код нас, пружаоци ове услуге резиденцијалне установе за смештај деце које су у процесу трансформације.
У колико је услуга Предах у локалној заједници препозната као потреба и интерес заједнице, пружалац услуге бира се с обзиром на специфичности и карактеристике ове услуге. У овом случају не смеју се заборавити кадровски, инфраструктурни, материјално-технички и други капацитети које у локалној заједници имају већ постојеће резиденцијалне установе за смештај.

Свакако да ово не сме бити једини критеријум за одабир пружаоца услуге Предах смештај, али је један од важнијих. У даљем развоју услуга на локалном нивоу треба тежити ка што већој конкурентности јер је она предуслов за достизање квалитета.

КО СУ НАРУЧИОЦИ УСЛУГЕ

Закон о социјалној заштити предвидео је низ нових услуга за подршку деци са сметњама у развоју и њиховим породицама, с циљем афирмације породице као најбољег оквира заштите и развоја деце са сметњама у развоју у њиховом природном окружењу. У складу с тим и локална самоуправа је у обавези да грађанима обезбеди и финансира услуге за којима у локалној заједници постоји потреба, а које су у њиховој надлежности.

Као што смо у претходном поглављу истакли, када установе социјалне заштите које су основале Република, аутономна покрајина или локална самоуправа не могу да пруже услуге социјалне заштите у потребном обиму, услуге у поступку јавне набавке може пружити и други пружалац услуге уколико испуњава минималне функционалне и структуралне стандарде прописане Правилником о минималним стандардима услуга социјалне заштите. Испуњеност стандарда прописаних овим правилником услов је за добијање лиценце за све пружаоце услуге у систему социјалне заштите.
Услуга се наручује путем јавног позива, а уговор о јавној набавци услуге закључује се између надлежног органа, у овом случају локалне самоуправе, и лиценцираног пружаоца услуге.

ШТА ПРЕТХОДИ НАРУЧИВАЊУ УСЛУГА

Да бисмо дошли до наручивања услуге, треба да прођемо једно дуго путовање, путовање које планирамо, на коме знамо зашто, куда и којим путем идемо.

- Почетак пута је процес израде и усвајања **стратешког плана развоја социјалне заштите/политике** на локалном нивоу. Овај план је резултат: идентификованих потреба грађана, потенцијала ограничења и дефинисања приоритета. Он мора имати јасну визију, циљеве и

задатке, који ће бити смернице за развој социјалне заштите на локалном нивоу, и мора бити усклађен с националном Стратегијом развоја социјалне заштите.

- Следећа фаза је израда **акционих планова**, који представљају конкретизацију стратешког плана и у оквиру њих се јасно дефинишу потребе и приоритети локалне заједнице у вези с неком услугом (која је услуга потребна, којој циљној групи је намењен садржај услуге и сл.).

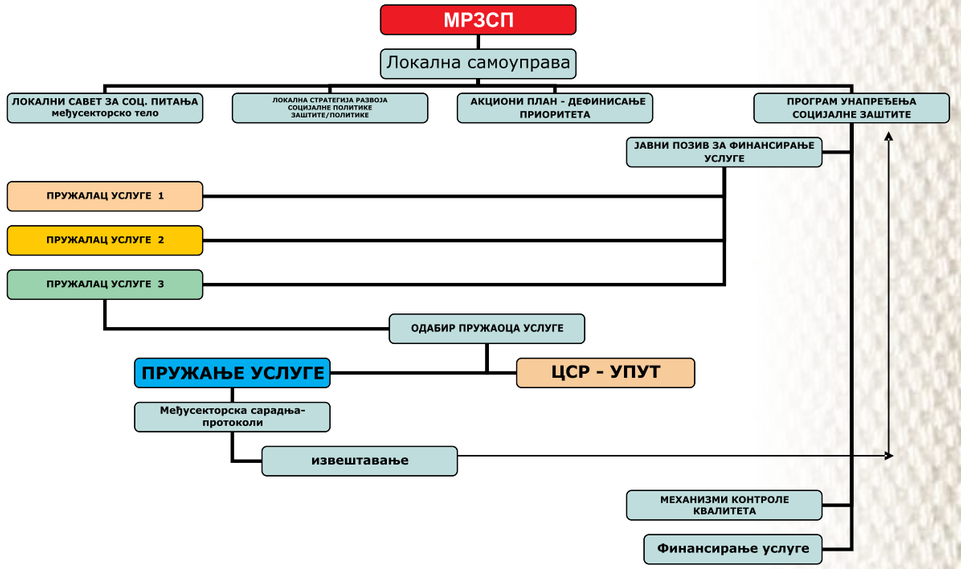
- **Приоритете** у локалној заједници требало би дефинисати на основу препорука и предлога свих релевантних система који раде с рањивом групом деце и њиховим породицама.

- Доношење **програма унапређења социјалне заштите** формални је документ којим се реализује стратегија и акциони план, и који је основ за расписивање конкурса, наручивање услуга као и дефинисање критеријума, права и одговорности пружаоца услуга који се пријављују на конкурс.

- Расписивање **конкурса** односно јавног позива за финансирање услуге мора бити транспарентно, с јасно дефинисаним критеријумима.
- **Право учешћа** имају сви пружаоци услуге на локалном нивоу који испуњавају услове јавног позива односно прописане стандарде квалитета за пружање услуге.

- Јавни позив се окончава одабиром пружаоца услуге који услугу за чије је пружање поднео захтев може да пружи на најквалитетнији и најекономичнији начин у складу с поштовањем стандарда квалитета услуге.

- С одабраним пружаоцем услуге наручилац услуге, у овом случају локална самоуправа, потписује **уговор** који садржи права и обавезе потписника, начин и критеријуме финансирања, извештавање, мониторинг, цену и финансирање услуге, као и правне последице, престанак и потписнике уговора.



Шематски приказ улога и одговорности на локалном нивоу

У оквиру сагледавања потреба и дефинисања приоритета, као и идентификовања како кадровских тако и материјалних ресурса, локална самоуправа ради задовољења потреба грађана, али и економичнијег трошења финансијских ресурса, може услугу развити у сарадњи с другим општинама, што би за мање локалне заједнице и била препорука.

Код оваквог начина обезбеђивања приступа услугама **међуопштинским уговором** дефинишу се права, обавезе, садржаји услуге, цене као и учешће општина у финансирању услуге.

Услуга Предах на тај начин је успостављена у Књажевацу, Алексинацу и Власотинцима, намењена је и становницима других, најчешће суседних општина који је могу користити, а ихов однос је регулисан међуопштинским уговором.

КО ВРШИ НАДЗОР

Сагледавањем законског оквира видећемо да је новим Законом о социјалној заштити прописано да „инспекцијски надзор над установама социјалне заштите и осталим пружаоцима услуга социјалне заштите, врши министарство надлежно за социјалну заштиту преко инспектора социјалне заштите". Истим законом предвиђено је да "министарство надлежно за социјалну заштиту врши надзор над стручним радом центра за социјални рад, установе за домски смештај и центра за породични смештај и усвојење чији је оснивач Република Србија односно аутономна покрајина, установе за васпитање деце и омладине и завода за социјалну заштиту". То значи да је брига о квалитету социјалних услуга део одговорности ресорног Министарства рада, запошљавања и социјалне политике, а посебно Сектора за бригу о породици и социјалну заштиту.

Поред надзора над законитошћу рада, инспекцијског и стручног надзора, овај сектор је задужен за развој и унапређење квалитета услуга, што укључује увођење стандарда квалитета услуга, лиценцирање стручних радника и пружалаца услуга социјалне заштите, унапређење организационих модела на подручју администрације социјалних услуга и права, унапређење система контроле и унапређење услуга на локалном нивоу. У овом сектору разматрају се и представке, притужбе и жалбе грађана.

Ко заправо треба да врши надзор над услугама које успоставља и финансира локална заједница

Брига о квалитету социјалних услуга део је одговорности ресорног Министарства рада, запошљавања и социјалне политике, а посебно Сектора за бригу о породици и социјалну заштиту.

Међутим, поред Министарства, о контроли квалитета локалне социјалне услуге старају се и локалне самоуправе односно одговарајуће службе које се формирају у локалној управи. Ове службе су у директном контакту с пружаоцима услуга и задужене су за посредовање при пружању стручне помоћи и праћење увођења система квалитета услуга за имплементацију стандарда услуга у систем социјалне заштите на локалном нивоу; учествовање у успостављању и праћењу примене нових механизама унапређења и контроле квалитета услуга (систем лиценцирања, акредитације, супервизије), стандарда и цена услуга; припремање документације, спровођење поступка и праћење реализације.

Све активности, улоге и одговорности дефинишу се уговором који потписују изабрани пружалац услуге и финансијер, локална самоуправа, који дефинишу области финансирања услуге, мониторинга и евалуације, усвајања извештаја које подноси пружалац услуге и правне последице уколико једна од страна не реализује преузете уговорне обавезе.
Међу важнијим механизмима контроле квалитета јесу мониторинг и евалуација. Локална самоуправа мора обезбедити право да, директно или преко овлашћеног лица односно организације, врши мониторинг и евалуацију пружања услуге, тј. реализације уговора. На тај начин локална самоуправа, као финансијер који обезбеђује услугу корисницима, процењује да ли се услуга пружа на уговорени начин и да ли се остварују очекивани резултати и исходи пружања услуге корисницима.
Све то има за циљ да се праћењем и евалуирањем постављених циљева и задатака који се дефинишу за сваког пружаоца услуге, сагледају пропусти и препреке с којима се пружаоци сусрећу, анализирају и дају предлози за њихово отклањање, превазилажење и благовремено предузимање активности како би се предупредили даљи пропусти у раду.
За реализацију мониторинга и евалуације потребна су одређена средства и стога је приликом планирања једне услуге неопходно испланирати и ресурсе за овај сегмент (људе, опрему и материјал, инфраструктуру и логистичку подршку, време, информације, трошкове и др.).
Пружалац услуге у обавези је да извештава у договореном року локалну самоуправу преко надлежног органа или тела, о реализацији планираних и реализованих активности како би финансијер имао потпуни и благовремени увид у активности пружаоца услуге.
Пружалац услуге запосленима обезбеђује и супервизијску подршку, која може бити интерна и екстерна, у зависности од ресурса којима располаже локална заједница. И овде се екстерна супервизија може организовати за више пружалаца услуге и више општина.

Остали механизми успостављања и унапређења квалитета рада пружаоца услуге јесу и поступци лиценцирања стручних радника и свих пружалаца услуга социјалне заштите ради испуњености критеријума и стандарда за пружање услуга у области социјалне заштите.

Овде можемо навести и поступак акредитације у коме се оцењује да ли програми обуке намењени професионалцима испуњавају утврђене стандарде.
Кроз интерну евалуацију коју је пружалац услуге по закону о социјалној заштити у обавези да спроводи најмање једном годишње, испитује се задовољство корисника пружањем услуге, што је такође један од индикатора рада пружаоца услуге и сигнал за евентуалне промене у раду. На овај начин (анкетирањем корисника) пружаоци услуге Предах испитивали су колико су корисници били задовољни услугом.

Један од важних регулаторних механизама и систем унапређења квалитета услуге јесте и самопроцена. Она подразумева активности којима пружалац услуге прати сопствени рад, сагледава своје снаге и слабости и планира активности којима ће га унапредити.
Сви горе наведени регулаторни механизми имају за циљ да преиспитају исходе праксе и обезбеде, сваки на свој начин, очување професионалних и организационих квалитета рада пружалаца услуге.

Искуство из Власотинца

У току септембра 2012. спроведено је истраживање задовољства корисника услугом Предах коју пружају ЦСР Власотинце и Црна Трава. Сврха истраживања је да се добије општа слика о задовољству корисника овом услугом, да се истакну највеће користи и вредности, идентификују тешкоће и процени допринос ове услуге квалитету живота сваког корисника из категорије деце са сметњама и тешкоћама у развоју.

Закључак спроведеног истраживања је да је задовољство корисника овом услугом на високом нивоу. Навели су такође да би услуге овог сервиса препоручили својим ближим сродницима и пријатељима уколико би се они нашли у сличној ситуацији. Највећи број анкетираних родитеља сматра најкориснијима активности које се спроводе у оквиру ове услуге а у вези су са оспособљавањем детета за самостално обављање личне хигијене и сналажење у друштвеној средини.

УПРАВЉАЊЕ УСЛУГОМ И ОРГАНИЗАЦИЈА РАДА

Један од важних сегмената за планирање, успостављање, пружање и одрживост услуге јесте организација рада услуге/службе.

Сврха организације је да повеже све људске и физичке ресурсе у складну и функционалну целину која ће омогућити да организација функционише на најбољи начин и испуни сврху ради које је основана.
Да би организација могла бити ефикасна, мора имати квалитетну организациону структуру.

Шта је организациона структура? То је формална подела посла унутар организације која има значајну улогу у остваривању визије, мисије односно сврхе организације. Каква ће нам структура организације бити зависи од: стратегије, циљева, задатака и величине организације, броја запослених као и врсте услуге коју пружамо.

Пружаоци услуге Предах с којима смо сарађивали, у складу с наведеним факторима имају једноставну организациону структуру, што не значи да не пролазе кроз све фазе процеса управљања које важе и за друге, веће организације.

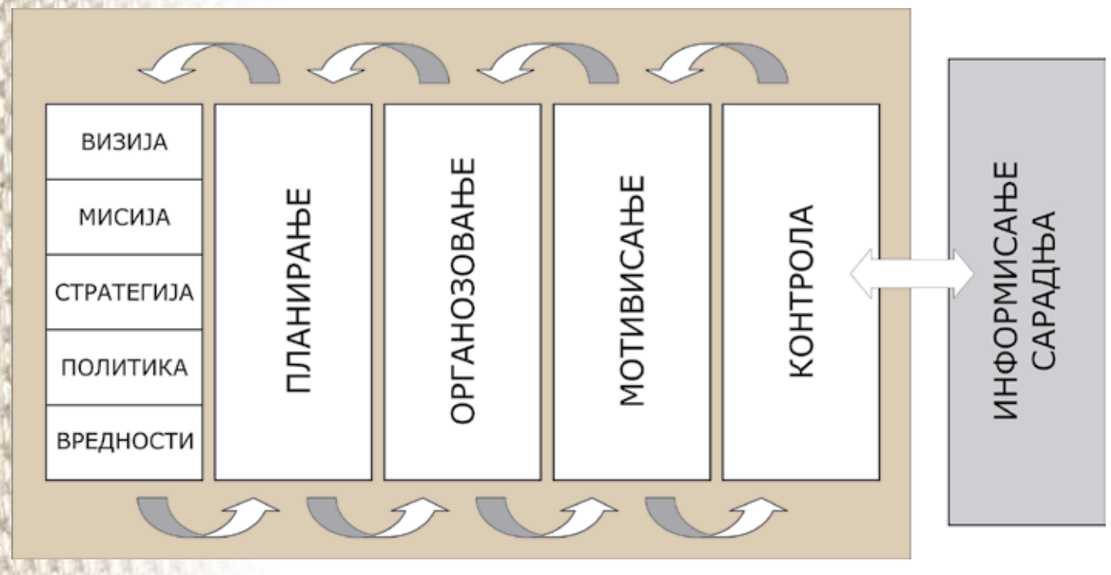
Нпр.: Једноставна организациона структура код пружаоца услуге Предах у Књажевцу: директор/руководилац, два стручна радника и три неговатељице.

Peter F. Druker: "Добра организациона структура није никакав организациони лек, напокон ни анатомија није све у биологији. Али права организациона структура представља неопходан темељ. Без ње ће и најбољи учинак у свим другим подручјима менаџмента остати неефикасан и јалов."

Да би једна организација могла испунити сврху односно одговорити на питање: Због чега ми постојимо?, њоме се мора управљати јер је квалитетан менаџмент односно управљање основа раста и развоја организације.

КАДАР, ЉУДСКИ РЕСУРСИ, УПРАВЉАЊЕ КВАЛИТЕТОМ

Чиме се управља? Управљамо пре свега људима који обављају посао, затим послом/квалитетом услуга, материјалним, финансијским ресурсима, комуникацијом у организацији и спољним односима. Сва наведена средства и ресурси неминовно пролазе кроз фазе процеса управљања. Оно што не смемо заборавити то је да је управљање сталан, континуиран процес спровођења управљачких активности. Да бисмо боље схватили процес управљања организацијом/услугом у коме лежи кључ целокупног организацијског процеса, дајемо шематски приказ тока процеса управљања услугом.



Фазе у процесу управљања услугом:

1. Планирање је прва и основна фаза у процесу управљања услугом и у оквиру ње се дефинишу циљеви и организација, али и одређују задаци и активности за достизање дефинисаних циљева. Планирање рада укључује доношење:

- **Стратешких планова**, који су дугорочни и баве се визијом организације и њеним целокупним развојем, што значи планирамо како би наша организација требало да изгледа ради постизања дефинисаних циљева. Они представљају циљ нашег пута.
- **Оперативних планова**, који су краткорочни, најчешће годишњи планови, и прецизирају план пута којим идемо да бисмо стигли на циљ. Ту спадају годишњи планови рада организације, план активности запослених, планови стручног усавршавања и друго, а тичу се реализације задатака који воде ка циљу, садржаја активности, оних који их спроводе, цене активности и др.

Ако кажемо да је сврха услуге Предах смештај за децу са сметњама у развоју да унапреди квалитет живота деце са сметњама у развоју и породица које брину о њима, подржи њихов опстанак у природном окружењу и превенира институционализацију, онда се јасно дефинишу задаци и активности који би требало да достигну постављени циљ.

2. Организовање је фаза у оквиру које се успоставља организациона структура која подразумева поделу послова и одређивање овлашћења, одговорности и начина руковођења. Утврђивање послова и активности, њихова подела, с јасним задужењима, улогама и одговорношћу претпоставка је ефективног и ефикасног обављања сваког појединачног задатка који треба обавити да би се остварила сврха услуге.
Правилником о систематизацији радних места, који су иначе сви пружаоци услуге Предах сачинили и усвојили, јасно су дефинисани задаци, улоге и одговорност запослених.

3. Мотивисање је фаза у процесу управљања која подразумева вештине менаџера да начином комуникације, мотивисањем, уважавањем запослених, укључивањем у доношење одлука, на најефикаснији начин искористи људске ресурсе.

4. Контрола подразумева надгледање, мерење, праћење, оцењивање и упоређивање резултата рада с дефинисаним стандардима квалитета услуге, као и с циљевима и очекиваним резултатима (шта је планирано, шта остварено) и у складу с тим предузимање корективних акција. Из овог произлази да су фазе планирања и контроле нераздвојне јер планирањем дефинишемо шта желимо да постигнемо, а контролом утврђујемо да ли смо то и достигли.
Као што је приказано на наведеној шеми, не треба занемарити значај и важност односа организације у управљању са спољним односима, што подразумева: међусекторску сарадњу, везу с финансијерима, промоцију организације и све друге релевантне облике информисања окружења о свом раду.

У фокусу рада сваког пружаоца услуге јесте корисник и његова добит од услуге. Међутим, важно је да се та добит остварује комбиновањем, организовањем и добрим управљањем свим ресурсима које организација поседује.
Један од главних ресурса сваке организације јесу људи, који својим знањем, вештинама, способностима и другим квалитетима остварују циљеве организације.

Иако Правилник о минималним стандардима услуга прописује број и структуру кадра потребног за обављање задатака и активности за сваку услугу, за њихов стваран и ефикасан допринос неопходно је умеће управљања људским ресурсима. То подразумева скуп мера и активности које се предузимају с циљем планирања, селекције, обуке, развоја, поштовања професионализма и одлучивања о равноправном положају запослених.

...

Шта подразумева управљање људским ресурсима

- Планирање потреба за кадром на нивоу наручиоца односно финансијера услуге;
- Селекцију и пријем кадра које треба спроводити у поступку који ће обезбедити избор најбољих, на основу јасних и јавно објављених критеријума;
- Обуку и континуирано усавршавање кадра – израду годишњег плана стручног усавршавања у складу с препознатим и исказаним потребама запослених;
- Подршку развоју особља кроз унутрашњу и спољашњу супервизију;
- Напредовање, унапређење, дисциплинске мере, права и обавезе;
- Вредновање учинка;
- Вођење документације о кадру.

Систем управљања квалитетом од прворазредног је значаја, али у исто време то је и систем за чије су увођење потребни далеко највећи напори. Циљеви управљања квалитетом јесу пружање јасне процене квалитета финалних учинака пружаоца услуге и указивање на оно што није добро односно оно што би требало мењати.

Потреба за променама може се односити на прописе, процедуре рада, начин руковођења, однос према корисницима, било које друге аспекте од утицаја на квалитет услуге.

„Потребно је створити флексибилан систем социјалне заштите који подржава и прати квалитет услуга, који је отворен за сугестије корисника и запослених. То се постиже помоћу кохерентног и смисленог система жалби, провере и ревизије случајева, праћењем исхода, стручном помоћи, обуком особља и оперативним извештајима о праћењу система социјалне заштите." (Развој локалних услуга социјалне заштите ка стандардима квалитета, Невенка Жегарац, Мирослав Бркић).

Евалуација рада службе врши се да би служба пратила своја постигнућа, уграђивала сазнања у даље унапређење услуга, облике и начине извештавања. Организационом структуром услуга утврђују се обавезе извештавања. Оне се одвијају на интерном и екстерном нивоу.

Непосредни пружаоци услуге у оквиру своје службе извештавају одговорну особу (директор/руководилац) о реализацији дефинисаних планова, структури пружених услуга, броју корисника, проблемима. Служба која обезбеђује услуге у обавези је да по утврђеној динамици извештава финансијере о реализацији програмских планова, утрошку материјалних средстава. На основу извештаја и других уговором дефинисаних облика праћења и мониторинга, финансијери процењују квалитет програма, реализацију утврђених циљева, одлучују о проширењу или обустави финансијске подршке.

САРАДЊА У ЛОКАЛНОЈ ЗАЈЕДНИЦИ

Израда стратешког плана развоја социјалне заштите/политике на локалном нивоу, поред свих горе представљених активности, подразумева и процену ресурса за сарадњу на локалном нивоу. У основи овога лежи чињеница да ни један сегмент локалне заједнице не може сам решавати проблем јер је проблем друштвен и у његово решавање морају се укључити и ангажовати сви релевантни сегменти у заједници.

Шта то значи? Резултат испитивања потреба за услугама на локалном нивоу мора дати одговор на питање који све системи у локалној заједници могу допринети успостављању, развоју или унапређењу услуге/а. Морамо знати шта, како и кроз које активности други системи у заједници могу допринети успостављању ове услуге. Чињеница је да ниједан систем не може функционисати сам јер холистички приступ људским потребама захтева процену и ангажовање и других релевантних система. Укључивање локалних актера у консултације за идентификовање и успостављање неке услуге представља не само њихову партиципацију него и суштински допринос у холистичком приступу задовољења потреба грађана. Њихови предлози, сугестије на основу познавања проблема, дилема и изазова у области у којој раде, основа су заједничком планирању активности за успостављање и развој услуга.

Међусекторска сарадња може бити и неформална, путем договора који се иначе редовно одвијају између система, али треба инсистирати на **формалној сарадњи**.

Протоколи или меморандуми о сарадњи представљају облик формалне сарадње у оквиру које се јасно дефинишу улоге, права и одговорности различитих система као и правне последице у случају неиспуњавања договорених обавеза.

Успостављање партнерства не сме бити стихијско и ад-хок, оно захтева претходно планирање и одлучивање о важним питањима: одабир партнера, зашто баш тај, која су очекивања, који циљеви, задаци и активности сваког од актера, и многа друга важна питања која ће допринети успешној сарадњи и квалитетној услузи.

Не треба заборавити да је резултат добре партнерске сарадње ефикасно коришћење ресурса свих система, што доприноси не само успешности и квалитету услуге него и њеној одрживости.

Искуство општине Ивањица

Пружалац услуге из Ивањице има потписане формалне протоколе о сарадњи, са дефинисаним планом активности, и то са Црвеним крстом, ОШ „Милинко Кушић", Специјалном болницом за рехабилитацију, локалном самоуправом, а на регионалном нивоу с Градском управом Ужица.

Шта то заправо значи? То значи да су јасно подељене улоге, одговорности и задужења између партнера. На пример: Специјална болница за рехабилитацију као обавезе има:
- месечни преглед физијатра;
- првог понедељка у месецу физијатријске вежбе по препоруци физијатра.

ОШ „Милинко Кушић":
- коришћење сале за физичко васпитање;
- учествовање на школским приредбама;
- једном месечно ликовна радионица са школском децом (ангажован наставник ликовног васитања).

Анализирајући овај сегмент пружања услуге код пружаоца којима је пружана менторска подршка, запажено је да мали, односно, незнатан број има потписане протоколе о сарадњи.

Сарадња је углавном стихијска и неформална и одвија се по линији „личних познанстава". Препорука Завода за социјалну заштиту била је да поред потписивања општих, међусекторских протокола о сарадњи, морамо водити рачуна о томе да потписивање протокола о сарадњи само по себи ништа не значи ако се не сачини план активности. Планом активности требало би јасно дефинисати: активности учесника у споразуму, обавезе, носиоце и динамику реализације.

Шта би требало да раде сви актери на овом задатку:
- Да идентификују потребе у свом систему;
- Да планирају, реализују и евалуирају услуге;
- Да редовно размењују информације о корисницима;
- Да уступају кадровске, техничке, просторне и друге ресурсе свог система у обезбеђивању одређених услуга.

ФИНАНСИРАЊЕ УСЛУГЕ

Закон о социјалној заштити као и Закон о локалној самоуправи јасно дефинишу улоге и одговорност локалне самоуправе у успостављању, развоју и финансирању услуга социјалне заштите на локалном нивоу.

У делу приручника у коме смо говорили о стратегији развоја социјалне заштите/политике на локалном нивоу и о значају испитивања потреба корисника за услугама, нагласили смо колико је важно планирање свих активности које ће предузимати локална самоуправа да би нека услуга била успостављена. Један од значајних сегмената тог плана који би требало да буде јасно дефинисан акционим планом локалне заједнице, јесте и финансирање услуге.

Зашто је важно планирање финансирања услуге? Планирање финансирања услуге мора јасно дефинисати **ко ће, како и колико** финансирати услугу која је испитивањем потреба корисника у локалној заједници ушла као приоритетна услуга у стратегији развоја социјалне заједнице у тој општини. Овакав начин планирања свакако ће предупредити стихијску расподелу средстава из буџета локалне заједнице и дати већу шансу одрживости услуге. Овакав начин планирања средстава основа је програмског буџетирања, којим се за сваку активност дефинисану стратегијом и акционим планом унапред планирају и обезбеђују средства.

Ако планирамо на овај начин, нећемо доћи у ситуацију да нам услуга за коју имамо потребу у локалној заједници, а која се сада финансира као пројектна активност, престане с радом иако је препозната као приоритет, а није постала део нашег буџетског плана.

Чињеница је да је наша реалност то да смо лимитирани финансијским средствима и управо због тога дефинишимо приоритете, а онда за сваку активност која се мора реализовати да би се услуга успоставила, планирамо финансијска средства.

Локалне услуге у заједници финансирају се из локалног буџета, али треба истаћи да је закон као подстицај развоја услуга социјалне заштите на локалном нивоу предвидео и наменске трансфере из републичког буџета.

Шта су наменски трансфери?
Закон о социјалној заштити каже да се из буџета Републике Србије могу финансирати:
- Услуге које по овом закону финансирају јединице локалне самоуправе у неразвијеним општинама;
- Услуге у општинама на чијој се територији налазе установе за домски смештај у трансформацији;
- Иновационе услуге и социјалне услуге од посебног значаја за Републику Србију.

Уредбом коју је донела Влада Републике Србије (Службени гласник РС, број 24/11) детаљније се одређују следећа питања: ко су корисници наменских средстава, које услуге се финансирају из ових средстава, колика је висина наменског трансфера, који су критеријуми за његову расподелу по појединим јединицама локалне самоуправе, који су критеријуми за учешће локалне самоуправе и динамици преноса средстава, и друга питања у вези с наменским трансферима за финансирање јединица локалне самоуправе из буџета Републике Србије.

Поред локалног буџета и евентуалног наменског трансфера, постоје и други додатни видови финансирања услуге, као што су: донације, удружења грађана, легати, финансирање из међународних организација, спонзори, волонтерски рад и други видови доступни у заједници за које се изнађе могућност да финансирају. Не треба заборавити ни међуопштинско финансирање услуге, које се показало као добар вид економичности у располагању како кадровским, просторним тако и финансијским ресурсима.

Закон о социјалној заштити такође прописује могућност да корисници услугу остварују бесплатно (корисници новчане социјалне помоћи) или уз учешће корисника и особе које су у складу са законом дужне да учествују у издржавању појединца и породице. Исти закон прописује да је наручилац услуге, у овом случају локална самоуправа, тај који дефинише критеријуме за утврђивање цене услуга и учешћа корисника у њеном партиципирању, уважавајући циљну групу, развијеност општине, значај услуге и сл.

Сви пружаоци услуге Предах смештај за децу са сметњама у развоју којима је Покрајински завод пружао менторску подршку, имају одлуку локалне самоуправе о финансирању ове услуге. Међутим, треба истаћи и да је одлука о финансирању важан али не и једини фактор у одрживости ове услуге. Континуирано се мора радити на информисању како шире тако и стручне јавности о значају ове услуге.

Пример пружаоца услуге Предах у Књажевцу

Поред почетног информисања о услузи и Клубу родитеља, посредством службе Помоћ у кући за децу са сметњама у развоју за општине Књажевац, Сврљиг, Пирот, Бољевац, реализације Конференције у циљу промовисања услуге за градове југоисточне Србије, наставља се континуирано промовисање ове услуге.

Специфично у раду овог пружаоца услуге јесте то што се организује заједнички обилазак породица с неговатељицама које пружају услугу ПУК и на тај начин родитељи се упознају с њеном сврхом и значајем. Такође, један од начина да се родитељи директно упознају с простором у коме би боравила њихова деца, јесте и организовање састанака родитеља чија су деца корисници услуге ПУК у Заводу за васпитање деце, у простору у коме се пружа услуга Предах.

Одређивањем цене услуге, која је нпр. у Књажевцу 280,00 динара по дану, и испитивањем родитеља о задовољству коришћењем ове услуге, установљено је да је највећи број родитеља као проблем за даљи наставак коришћења услуге навео њено плаћање, што представља ризик за опстанак ове услуге.

Такође се, као проблем, појављује и превоз корисника. Родитељи наводе да, иако имају потребу за том врстом подршке, не могу децу доводити из забачених делова општине јер за то немају материјална средства, а пружалац услуге такође за то нема могућност (нема превоз) и то не може урачунати у цену услуге.

Све наведено указује на потребу проналажења решења подршке породицама из руралних средина, којима финансијски ресурси, саобраћајне баријере и географска изолација могу бити само додатни стресори.

Ови проблеми само указују на значај доброг планирања услуге и финансијских средстава за њену одрживост. Не смемо заборавити ко су нам корисници, где живе и колико могу да одвоје за овај вид подршке!

6. Непосредан рад са корисницима

У непосредном раду с корисницима од пресудног је значаја рад који подразумева индивидуални приступ сваком кориснику, у складу с његовим потребама и снагама које поседује, како би промену могао да изнесе. Индивидуални приступ сваком кориснику подразумева пуну партиципацију корисника у свим фазама рада с њиме.

Рад с корисником треба да буде свеобухватан, приступ треба да буде холистички како би се потреба корисника сагледала у пуном обиму, а све у циљу да се на њу одговори на најбољи могући начин, у складу с исказаним потребама корисника.

ПРИЈЕМ КОРИСНИКА

Пријем корисника за услугу Предах смештај обавља се преко надлежног центра за социјални рад. Потенцијални корисник услуге Предах смештај обраћа се надлежном центру за социјални рад са захтевом за коришћење услуге. Центар за социјални рад одлучује о коришћењу услуге спроведећи стручни поступак/пријем, процену, планирање, при чему утврђује подобност корисника за коришћење тражене услуге. У колико се потврди потреба и подобност корисника за коришћење тражене услуге, надлежни центар за социјални рад издаје упут/решење за коришћење услуге.

Корисник се с упутом/решењем обраћа пружаоцу услуге Предах, након чега се реализује пријем. Подзаконским актом/стандардима треба да се дефинише колико ће, уколико за пријем буде потребан упут, он имати важност, тј. да ли ће се издавати једанпут годишње, па ће бити основ за сваки наредни пријем корисника, или ће се упут ЦСР издавати при сваком смештају корисника без обзира на то да ли је он ту услугу већ користио.

Уколико се буде издавало решење о смештају, оно се не ограничава на временски период. Стандардима ће се прецизније дефинисати како ће се решење издавати за ову услугу.

Сарадња центра за социјални рад и пружаоца услуге треба да буде континуирана!

Центар за социјални рад шаље пружаоцу услуге упутну документацију (процену и план као и све битне информације од значаја за корисника) која би била неопходна за пружаоца услуга, док би пружалац услуге требало да сачињава извештај о реализацији активности и ефектима пружене услуге на корисника, и да извештава надлежни центар за социјални рад најмање једанпут годишње. Ова сарадња изузетно је значајна када се ради о деци са сметњама у развоју, јер су она дугогодишњи потенцијални корисници услуга социјалне заштите и низа услуга у заједници и ангажовање центра за социјални рад биће континуирано.
То је и разлог због кога сарадња и размена информација треба да буду континуиране. Пружаоци услуге (уколико то није ЦСР) могу сарадњу проширити и дефинисати протоколима о сарадњи, када су то области рада које нису дефинисане стандардима, а искажу се као обострана потреба.

Како сарађујете с Центром за социјални рад?

Искуство из Власотинца
Подршка центра огледа се у следећим активностима:
- мапирање корисника,
- ЦСР издаје упут,
- израда почетне процене,
- супервизија ангажованог особља на услузи Предах.

Искуство из Ивањице
Сарадња с Центром за социјални рад огледа се у коришћењу његовог техничког сервиса (геронтодомаћице и прање веша).

Пријем корисника започиње се анализом документације центра за социјални рад и пријемном проценом коју обављају задужени стручни радници пружаоца услуге. Пријемна процена увек се ослања на процену центра за социјални рад. Процена центра за социјални рад односила се на врсту услуге која одговара кориснику, док процена пружаоца услуге треба да буде у складу с потребама корисника које се могу задовољити пружањем конкретне услуге. Процена започиње непосредно након пријема и окончава се у року који ће дефинисати стандарди.

Приликом реализације пријема могућности пружаоца услуге огледају се у сагледавању корисника у његовом животном окружењу. Како би сагледавање корисника било свеобухватно, неопходно је проценити његове снаге и потребе и укључити све значајне чланове породице и блиске особе из окружења у коме корисник живи. Сви ови подаци неопходни су да би се сачинила свеобухватна процена и најадекватније се одговорило на потребу корисника.

Од изузетног значаја у фази пријема корисника јесте свеобухватно прикупљање података о кориснику, који би били од значаја за што бржу адаптацију корисника, како на објекат тако и на све ангажовано особље и друге кориснике услуге.

!

ПРИПРЕМА КОРИСНИКА ЗА КОРИШЋЕЊЕ УСЛУГЕ

Како би се пријем корисника одвио на начин који не сме бити трауматичан, неопходно је да се корисник на адекватан начин припреми за коришћење услуге. Корисник пре пријема треба да се упозна с простором у који треба да дође, као и са особљем ангажованим на услузи Предах. Што значи да треба пре самог пријема да дође (неколико пута) у неформалну посету с родитељима и на тај начин упозна објекат у коме се пружа услуга као и особље ангажовано на услузи. У току

посете може се упознати с корисницима који тренутно користе услугу као и са активностима које се реализују током коришћења услуге. Што је корисник /родитељ/старатељ информисанији о услузи, то ће ефекти пружене услуге бити видљивији и остварени у краћем временском року. Период адаптације корисника у том случају биће бржи.

Како се дете припрема за Предах када долази први пут?

Искуство из Власотинца
Деца с лакшим сметњама у интелектуалном развоју припремају се разговором и описивањем простора и активности којима ће се бавити, уз очекивање да ће на овај начин сама желети да посете Предах, док се деца с тежим и тешким сметњама не припремају на тај начин. Њима је први долазак ограничен на четири до шест сати, да би се време боравка постепено повећало. У нашој пракси нисмо имали случај да дете показује било какве тешкоће везане за овај тип адаптације.

Искуство из Ивањице
Да бисмо избегли проблеме с адаптацијом нових корисника, свако дете је у обавези да три пута дође у дневни боравак и проведе ту извесно време, прво без ноћења, тако да када деца дођу да користе услугу Предах, нема проблема с одвајањем од родитеља.

Пре пријема ангажовано особље на пријему треба да има основне информације о кориснику који долази на смештај, нарочито информације везане за досадашња искуства корисника у одвајању од породице. Неке од ових информације може добити од надлежног центра за социјални рад, а недостајуће информације може добити у разговору с члановима породице/старатељем. Први разговор треба да се обави у циљу добијања информација које ће допринети бржој адаптацији корисника.

Информације које треба да добијете у првом контакту с породицом:

- Досадашња искуства у одвајању детета од породице;
- Уколико их је било, како су се реализовала, како је дете реаговало (плачем, страхом, бежањем или није било проблема);
- Уколико се дете није одвајало од родитеља/старатеља, како родитељи поступају кад дете плаче, како га умире;
- Чему се дете највише радује;
- Чиме му најлакше заокупе пажњу;
- За ког члана породице је највише везан;
- Како најчешће проводи време.

Одговори на ова питања треба да вам омогуће да планирате пријем с конкретним корисником, на начин који њему највише одговара и који ће за њега бити позитивно искуство, колико год је то могуће.

Информације које сте у обавези да дате родитељима/старатељима пре пријема тичу се услова смештаја, и пре свега реализације активности које ће се спроводити у раду с њиховим дететом. Родитељ треба да располаже свим информацијама у вези с радом с дететом, од тога како изгледа један дан у Предаху до тога шта ће ангажовано особље предузети уколико дете буде плакало и желело да се врати кући или је узнемирено, уплашено, повучено и сличне ситуације.
Да би задовољство пруженом услугом било потпуно, родитељ треба да се осећа спокојно и безбрижно када остави дете код пружаоца услуге.

Родитељи треба да буду сигурни да ћете ви предузети све неопходне радње, у свим ситуацијама у којима дете може да се нађе током коришћења услуге Предах,
како бисте потпуно одговорили на потребе детета
у складу са степеном потребне подршке!

Шта радити уколико дете затражи да иде кући?

Искуство из Алексинца

Имали смо такав случај! Мали дечак се растужио за мајком након њеног одласка. Да бисмо га умирили, позвали смо мајку телефоном и кад је добио сигурно уверавање од маме да ће она доћи по њега сутра, као и сваког претходног пута, он се умирио. Када је престао да плаче, пажњу смо му окупирали активностима које смо знали да воли.

ХИТАН ПРИЈЕМ

Пријем корисника није увек могуће планирати. Животне ситуације породице и деце не могу се увек предвидети па је то разлог да размишљамо и о могућности хитног пријема. То значи да можемо у одређеним ситуацијама примити дете на смештај и без упута/решења центра за социјални рад (без спроведеног стручног поступка). Међутим, док стандарди не буду јасно дефинисали у којим се ситуацијама може спровести хитан пријем, важно је да пружалац услуге дефинише кад и како спроводи хитан пријем. Хитан пријем могућ је само за децу која су већ користила услугу Предах.

Да ли сте имали искуство хитног пријема?

Искуство из Алексинца

„Имали смо пријем дечака који је већ био корисник услуге Дневног боравка и који је био у хранитељској породици. Једног дана је побегао од хранитељице и није желео да се из Дневног боравка врати кући. Једино што смо у тој ситуацији сматрали целисходним решењем које је у интересу дечака јесте да га збринемо у Предаху, по хитном поступку. Да га нисмо примили у Предах, он би скитао улицом и ко зна где би провео ноћ".

!

Битно је да знате да све информације о кориснику које прикупљате, а које називамо претпријемне или информације које прикупљамо пре пријема, односе се на фазу пријема корисника. Управо све ове обједињене радње чине пријем корисника.
Пријем је фаза која траје од момента кад је потенцијални корисник или његов сродник/старатељ дошао да се распита за услугу, па до формалне реализације пријема, када корисник остаје у објекту у коме се пружа услуга Предах! Значи, пријем не чини само ова задња његова фаза!

ПРОЦЕНА

Процена пружаоца услуга је алат који омогућава планирање рада на случају, почетак подршке кориснику да препозна шта се код њега може мењати и развијати. Сврха процене је да се идентификују потребе, а никад није она сама себи сврха. Са становишта пружаоца услуге циљ процене је донети могућу одлуку која се базира на потребама корисника.
Са становишта корисника процена је сагледавање тренутне ситуације у којој се налази, уз помоћ пружаоца услуге.

Елементи процене:

- **Сагледавање ситуације са становишта корисника и пружаоца услуге** – које потребе има корисник и које ресурсе има пружалац услуге како би могао одговорити на исказане потребе корисника, и на које исказане потребе пружалац услуге не може да одговори.
- Комплетна слика случаја – шта се догодило, могући узроци и последице – опис породичног контекста, односа унутар породице, потреба породице, постојање подршке од сродника и локалне заједнице...
- **Идентификовање проблема или питања која су покренула особу да потражи услугу Предах смештај, тачке за учење и развој** – за вас као пружаоца услуга ово је идентификатор за развој услуге у складу с исказаним потребама корисника услуга – кад, како и зашто су се определили да користе услугу Предах. Да ли да предахну, или да задовоље неку своју потребу: културну, здравствену, образовну, радну, или им је искључиви мотив унапређење квалитета живота њиховог детета.
- **Сагледавање контекста, мултидисциплинарно** – корисника треба сагледати кроз све области у којима јесте или није реализовао свој живот (здравствени, образовни, социјални, религиозни…).
- **Идентификовање снага у самом кориснику и његовој ситуацији и окружењу** – нов приступ корисницима услуга не базира се више на сагледавању слабости корисника и онога шта он не може да учини за себе, већ управо на снагама које поседује како би могао да задовољи исказане потребе, такође треба да се идентификују и снаге у породици као и у окружењу у коме корисник живи (локална самоуправа, комшије, вршњаци...) које могу допринети унапређењу квалитета живота корисника.
- **Идентификовање тешкоћа које могу да ометају ток рада** – врло значајно је приликом процене утврдити могуће ризике који би утицали на сам рад с корисником (нпр. узраст детета може бити ризик, родитељ с менталним дефицитом који може имати утицај на реализацију планираних активности, непоштовање договора, отежана комуникација и слични ризици).
- **Одређивање нивоа постојећих снага и потреба као основе за праћење напретка** – да би се могао пратити напредак у раду с корисником, треба реално сагледати постојеће снаге корисника (нпр. постојећи фонд речи – уколико је циљ унапређење комуникације, установити ниво самосталности у обављању свакодневних активности – да ли самостално користи тоалет, да ли му је неопходна подршка и у ком обиму, да ли се самостално храни, ако не, да ли има постојећих снага да се установи та навика...). Напредак корисника прати се и утврђивањем индикатора за праћење напретка које дефинишемо у индивидуалном плану услуге за корисника.
- **Почетак процеса разјашњавања очекивања и корисника и помагача да би се градио отворен продуктиван однос** – с корисницима је врло важно, уколико постоје снаге у сагледавању потреба детета, да су оне реалне, засноване на постојећим потенцијалима самог детета. Уколико нису, то јасно треба ставити до знања кориснику. Можда неке потребе као пружалац услуге не можете да задовољите, то треба јасно да им ставите до знања или да их упутите тамо где могу да задовоље ту потребу, уколико располажете тим информацијама. Исти однос треба градити и с родитељима. Родитељи често могу имати нереална очекивања од пружаоца услуге. Зато ту будите обазриви, не обећавајте оно што не можете испунити и будите отворени и јасни у комуникацији. Градите однос поверења јасном и отвореном комуникацијом. У почетку то може бити тешко јер незадовољство родитеља за вас може бити фрустрирајуће. Међутим, на самом почетку градње сарадничког односа јасно треба дефинисати шта од вас могу очекивати, као и то шта ви очекујете од њих.

Процена је почетак формирања споразума за рад на идентификованој потреби и први корак у формирању сарадничког односа између ангажованог особља и корисника. Процену не треба схватити само као процес сакупљања информација и обраде прикупљених података.

Врло често у пракси стручни радници раде процену или план услуге зато што то од њих захтевају прописани стандарди или органи надлежни за контролу квалитета стручног рада.
Често се дешава да стручни радници не препознају значај индивидуализације процене и планирања за конкретног корисника. Стога су процена и планови услуга врло уопштени, формални и могу да се односе на сваког корисника услуге. Не препознаје се специфичност корисника ни по једном основу (здравственом, образовном, социјалном, узрасном, потребном степену подршке...). Такав индивидуални план услуге најчешће се не користи у реализацији планираних активности, него стоји у досијеу корисника да задовољи тражену форму. Оно што треба знати код процене и планирања, на индивидуалном нивоу за сваког корисника, јесте да процену или индивидуални план услуге за одређеног корисника треба да препознамо по садржају унетих података, а не по

имену и презимену корисника! То значи да када би вам неко покрио име и презиме корисника, ви на основу унетог садржаја треба да знате о ком се кориснику ради. Уколико ово успете да постигнете, сачинили сте индивидуализовану процену и на основу ње и план услуге!

Следећи важан корак у процесу процене јесте стварање **сарадничког односа с корисником.**

Како бисте успели да од корисника или родитеља/старатеља добијете све неопходне податке за процену, она би требало да се одвија уз пуну сарадњу с корисником. Корисник неће улагати енергију и ентузијазам у процес промене ако му нису доступне информације или ако стекне утисак да му се ради иза леђа.

Задатак стручних радника је да мотивишу корисника да би резултати рада били остварени, што значи да треба делити информације с корисником и истовремено поштовати приоритете корисника. **Циљеве и приоритете базиране на процени мора одобрити корисник/старатељ**. Уколико поставимо циљеве без договора с корисником, њихова реализација биће осуђена на недовољан успех или потпуни неуспех. Када одређујете приоритете, важно је да заједно с корисником/старатељем постигнете консензус јер ће се тако реализација циљева брже и квалитетније спроводити.
Уколико сте наметнули своје мишљење ауторитетом/позицијом, а не аргументима, такав циљ је унапред предодређен на неуспех.

!

Да бисте **мотивисали корисника** да уложи труд и напор у постизање жељене промене, он треба да буде сагласан с реализацијом активности које ће спроводити. Зато у планирање активности укључите корисника/старатеља и уважавајте њихове жеље и потребе, кад и колико год је то могуће.
Навешћемо неколико примера:

Пример: Уколико корисник прво жели да научи да се умива, а не да пере зубе, испоштујте ту жељу и потребу. Она битно не ремети сагледане потребе и очекиван исход.

Уколико су жеље нереалне с обзиром на могућности или се не могу реализовати у датом моменту, то треба стрпљиво и пажљиво објаснити кориснику. Уколико корисник жели прво да се осамостали у кретању, да смањи ниво потребне подршке, а лекар је проценио да прво треба оснажити мускулатуру физикалном терапијом и постићи физичку кондицију и спретност, свакако да ћете то објаснити кориснику на њему прихватљив начин. Битно је објаснити кориснику да је неопходно урадити одређене предрадње које ће довести до остварења његове потребе/циља, а то је самостално кретање или кретање уз минималну подршку.

Информисаност корисника и његова пуна сарадња очекивани је приступ у социјалном раду. Међутим, постоје и изузеци када се не тражи сагласност свих учесника, на пример у случају заштите детета (занемаривање, злоупотреба и злостављање детета).
Кад је у питању хитна принудна интервенција, неопходно је да улога пружаоца услуге и стручних радника буде јасна. Корисник има право да зна која су овлашћења пружаоца услуге, да су му доступна објашњења на начин на који ће их он разумети, које ће се активности предузети као и разлог поступања. У све активности корисник треба да буде укључен онолико колико је могуће.

Да би процена била свеобухватна и сврсисходна, могу вам помоћи питања која треба да поставите себи када је сачињавате:
- Које су ми информације потребне?
- Зашто су ми потребне?
- Како бих их могла/о употребити?

Ова питања постављамо себи како бисмо избегли добијање информација које нам нису неопходне и које нам не требају за сачињавање индивидуалног плана услуге за корисника. Одговори на ова питања скраћују нам време потребно за процену и индивидуално планирање, отклањају дилеме које се могу појавити у раду и конкретизују неопходне информације.

Пример: Која информација ми је потребна? Сматрате да вам је важна информација која је омиљена играчка корисника с којим треба да реализујете планиране активности. Уколико не знате да одговорите и на следеће питање: зашто вам је та информација потребна, онда вам она и не треба.
Уколико имате одговор на друго и треће питање које постављате себи, онда вам је та информација заиста потребна! Уколико је одговор нпр. зато што кад дете плаче, то је играчка којом могу да му привучем пажњу, или ту играчку ћу му понудити да би лакше заспао, онда вам је та информација заиста значајна!

ПЛАН УСЛУГЕ

План услуге је детаљна слика ситуације, укључених актера, активности које би требало предузети и оних који би требало да буду носиоци тих активности као и временских рокова у којима активности треба да буду реализоване.

У сачињавању плана услуге изузетно је битно да се он сачињава заједно с корисником/старатељем.

Процена треба да вам обезбеди да пружена услуга одговара потребама корисника, с обзиром на снаге корисника и снаге његове непосредне околине.

Најкорисније је да се сагледају елементи планирања с три становишта:
- са становишта корисника,
- стручног радника и
- установе.

Полазна тачка увек је корисник и његова жеља за променом.

Као подсетник како можете почети планирање рада с корисником у задовољењу његових потреба, може вам послужити **Масловљева хијерархија потреба.**

Абрахам Маслов, амерички психолог, дефинисао је „хијерархију потреба" и сврстао је људске потребе у групе, које је затим приказао у виду пирамиде. Он је сматрао да људска бића прво имају потребу за задовољењем најосновнијих, "најнижих", физичких потреба: храна, заклон, одећа и спавање. Тек после задовољења тих потреба, људско биће трага за задовољењем потребе другог нивоа, а то је сигурност. Тек након задовољења основних, задовољавамо социјалне и психолошке потребе. Утврђивање потреба и њихових приоритета врло је важно због сачињавања плана услуге, који би на најбољи могућ начин одговорио на потребе корисника према њиховом приоритету. Немогуће је да одмах задовољите све потребе које корисник има и зато је врло значајно утврдити **приоритет потреба.**

У раду с корисником никад не треба избегавати разговор о реалном проблему јер корисник тражи стварну и темељну подршку. С друге стране, подршка коју сте спремни да пружите не мора бити прихваћена онако како бисте ви то желели. Могуће је да се на неком нивоу рада с корисником појави нека препрека. Тада треба да будете свесни да је Ваш рад једино могућ ако прихватите постојање и сопствених осећања у вези са случајем, који обухватају и ваше ставове, вредности и предрасуде.

Концепт амбиваленције помаже да се схвати да су тајна оружја помагача ретко успешна и често нису од помоћи. Ако корисник не зна шта ви намеравате, он се вероватно неће трудити да постигне оно што сте ви смислили.

Веома важан део рада с корисником јесте да се говори отворено, а ипак пажљиво о сврси рада и улози стручног радника у заједничком раду!

Кориснику/старатељу јасно треба предочити шта то од вас лично или од услуге може да очекује, у чему му можете пружити подршку, а у чему то не могу да рачунају на вашу подршку. Уколико сматрате да то може неко на локалу (здравство, образовање…), упутите их. Уколико су им очекивања нереална, саопштите им то пажљиво и аргументовано.

Због рада с децом са сметњама у развоју изузетно је важно да корисник/старатељ буде све време укључен у планирање рада с њим и да се током заједничког рада успостави јасна и отворена комуникација. Све што не можете у комуникацији да постигнете с корисником због природе сметње коју има, треба да постигнете с његовим старатељем. Генерални принципи значајни за израду планова с децом и породицама укључују неопходност преговарања и договора (споразума) с дететом или младом особом и кључним чланом породице/старатељем. Постигнута сагласност и потписан план услуге доприносе обавезујућем односу према његовој реализацији.

Како бисте постигли отворен договор с корисником, једна од најважнијих вештина је да се јасно објасни **сврха и начин рада**.

Најважнији елементи у договарању с корисником јесу:
- да се разјасни сврха заједничког рада,
- да кориснику објасните вашу улогу у раду,
- и да тражите искрено мишљење корисника о сваком предлогу који му предочите.

Када постигнете такав договор и када су улоге у том договору јасне, треба развити свест код корисника о приоритетима, и такође треба развијати код корисника одлучност и способност самопомоћи.

Да ли се можемо бавити с више области истовремено? Део вашег доприноса као професионалног помагача јесте пружање подршке кориснику да се поставе **реални и достижни циљеви**. Важно је имати високе циљеве који корисника терају да развије властите потенцијале. Међутим, исто је тако важно да су ти циљеви реални за његову тренутну ситуацију и могућности у складу са степеном потребне подршке. Многи људи, нажалост, постављају циљеве и снове нереално високо и због тога се чини да никад не испуњавају своје снове. Постављање циљева који нису достижни, обесхрабрујуће је и само ће корисника одвратити од циља. Не заборавите да поставите високе циљеве који су подстицајни, али притом будите реални. Слично, циљеви који су превише лаки не омогућују кориснику лични раст и развој. Стога је важно пронаћи циљ који је изазован, али не и екстреман.

Пример за постављање достижних циљева:
Лош пример: "Желим да се крећем самостално за два месеца."
Добар пример: "Желим да се крећем самостално вежбајући и улажући труд и напор свакога дана."

Пример за постављање реалних циљева: Прво треба корисника питати: Да ли је ваш циљ релевантан за оно чему тежите у животу?
Лош пример (Ако је корисник успео да начини тек по који корак у самосталном кретању): „Ићи ћу самостално до тоалета, без подршке ангажованих радника."
Добар пример: "Вежбаћу самостално кретање сваког дана, све више уз подршку ангажованог особља, док не стигнем до тоалета."

Још један допринос стручног радника који планира с корисником/ родитељем/старатељем, може бити да помогне да се поставе не само реални циљеви већ и **реални временски оквири** за поједине делове процеса рада.

Искуствено, краткорочни оквири подстицајнији су од дугорочних. Краткорочно у овом контексту значи око три месеца. Увремењени циљеви увек морају имати одређен почетак и крај. Такође, договорени циљеви требало би да буду достижни и реални и неопходно је предвидети довољно времена за њихово постизање. Временски оквир је изузетно битан за израду индивидуалног плана. Корисници су често нестрпљиви и нереални у својим очекивањима, све би хтели брже, док стручни радници некад временске оквире пишу формално не водећи рачуна о снагама и потенцијалима корисника.

Пример: Уколико сте планирали активност повећавања фонда речи код корисника који има вишеструке сметње у развоју, и то опонашањем звукова из средине, а поставили сте временски оквир сат времена дневно, јасно је да пажња таквог детета не може да се задржи сат времена те је такав временски оквир нереалан. Такав план је сачињен само да би се задовољила тражена форма.
Реалан временски оквир за овај пример зависио би пре свега од дужине коришћења услуге Предах и уколико би он био нпр. три дана, онда би реалан временски оквир био десет минута дневно.
Чешће, а краће активности у раду с децом са сметњама у развоју најчешће дају брже и квалитетније резултате.

Ови примери могу вам помоћи у постављању реалних, достижних и увремењених циљева у раду с корисником. Врло је важно да ви као стручни радник/сарадник енергију корисника усмеравате јер ако је она расута на више страна, мало ће се постићи, нарочито у раду с децом са сметњама у развоју.

Стога је од изузетног значаја одредити приоритетне потребе корисника и прво планирати активности које ће задовољити управо те потребе.

!

Приоритете, дакле, одређујемо на нивоу процењених потреба, и то на више нивоа. На нивоу области рада, као и унутар одређене области.

Пример: Уколико установимо да дете нема изграђене хигијенске навике, треба да наведемо које све навике нису установљене: прање руку и зуба, умивање лица, купање, сечење ноктију, чешљање и слично. Од свих тих навика одредимо, у складу с постојећим снагама детета, које ћемо прво да научимо дете. Да ли ћемо га прво научити како и када се перу руке. Можда ћемо прво морати да га упознамо с купатилом и тоалетом да би упознао простор у коме се то обавља. Након тога наставићемо увежбавање прања руку, прво уз подршку ангажованог особља, а онда самостално (приоритети унутар дефинисане области рада – установљавање хигијенских навика).

Пример: Установили смо такође да је детету потребно оснаживање у изградњи социјалних вештина јер је изоловано, усамљено и нема другова.
Процена је такође да је истом детету и оскудан фонд речи како би комуницирао с вршњацима. Што значи да треба повећати фонд речи. Шта ћемо од ових потреба одредити као приоритетне? Да ли ћемо прво установљавати хигијенске навике или социјалне вештине или пак вештине

комуникације? Уколико полазимо од Масловљеве хијерархије потреба, приоритет ћемо свакако дати установљавању хигијенских навика. У складу с процењеним снагама други циљ ће нам бити успостављање социјалних вештина. Да бисмо то постигли, приоритет ћемо дати активности повећања фонда речи. Кад ту активност реализујемо и постигнемо жељени резултат, проширићемо активности које ће допринети његовој већој друштвеној активацији, нарочито међу вршњацима. Укључићемо га у групу вршњака с којима ће певати, слушати музику, цртати или играти друштвене игре.

Изузетан значај у раду с децом са сметњама у развоју јесте да имате пуно стрпљења и упорности. Помаци и резултати у раду с њима нису брзо видљиви и стога треба заиста пажљиво направити индивидуални план услуге и реализовати га у реалним временским роковима. Снагу за рад с њима треба црпети из малих постигнућа која су за њих веома велика и значајна!

На овом нивоу стручни радник треба да тежи да охрабри конструктивно и рационално мишљење корисника о проблему који има, колико год је то могуће, а у складу је с његовим снагама, с обзиром да су то деца са сметњама у развоју.

У фази **договора о плану рада с корисником** у коју корисник не може да се укључи, **укључује се његов старатељ.** Родитељи, старатељи, хранитељи треба да буду укључени у израду плана услуге и када корисник може да партиципира у његовом сачињавању.
Неким корисницима потребна је помоћ да превазиђу обрасце као што су предрасуде и ирационалност. Стручни радник може да помогне кориснику да сагледа опсег могућих стратегија и охрабри позитивно мишљење ка решењу тешкоћа.

Кориснике увек треба подстицати и охрабривати у реалним оквирима и помоћи им да превазиђу предрасуде које имају. Предрасуде које ова деца имају могу их озбиљно спутавати у њиховом развоју и напретку. Зато је неопходно разбијати им предрасуде и што више их укључивати у живот заједнице како би их превазишли. Предрасуде с којима се сусрећу деца са сметњама у развоју могу бити нпр. да се корисник повлачи у себе и не жели да се дружи с вршњацима зато што се разликује од других, због отежаног кретања срамота га је јер сматра да ће му се други смејати, или пошто користи помагала при кретању, или зато што отежано говори, сматра себе мање вредним и повлачи се у себе…

Питање расположивих ресурса и услуга такође је важно. Постављени план може бити неостварен ако предвиђени ресурси нису доступни или не могу да пруже предвиђену услугу.
Врло је важно да знамо с којим ресурсима располажемо као пружалац услуге, како просторно, кадровски тако и у погледу опреме коју поседујемо да бисмо могли испоштовати принципе планирања и реализовати планиране активности.
Зачајно је, такође, сагледавање ресурса на локалном нивоу као потенцијалних пружалаца услуга за задовољење корисникових потреба, које ви не можете задовољити.

За сарадњу на локалном нивоу неопходно је потписивање протокола о сарадњи са свим заинтересованим странама које могу допринети унапређењу живота корисника. Уколико нисте потписали протоколе о сарадњи на локалном нивоу са здравственим или образовним институцијама и немате јасне процедуре у одређеним поступањима, не би требало да планирате реализацију таквих активности. Уколико сте потписали протоколе о сарадњи нпр. са здравственом установом и имате могућност коришћења њихових услуга, као што је физикална терапија, или сте процедуром дефинисали ко, кад, коме и како пружа ту услугу у вашем простору, наравно да ћете активности планирати у индивидуалном плану услуге.

Подсетимо се елемената остварљивог плана:

- циљеви плана,
- одредити активности и именовати конкретне носиоце,
- временски оквир и начини контактирања с професионалцима и породицом,
- сврха услуга и контаката,
- прихватање обавезе сарадње од породице,
- прихватање обавезе сарадње од пружалаца услуга укључујући и објективност и разноликост приступа случају,
- препознавање делова плана које је могуће поново преиспитати и редефинисати, и оних које

то није могуће,
- које потребе мењати и које циљеве треба остварити,
- које су неприхватљиве мере заштите,
- која је припрема и подршка деци и одраслима потребна у случају сведочења на суду.

Суштина планирања је да план буде израђен на основу података добијених у процесу процене и да је тај план преиспитан и редефинисан током рада и договорен у складу с постављеним циљевима.

Реализација индивидуалног плана услуге прати се током рада с корисником и бележе се резултати евалуације. На основу резултата евалуације, план се може и пре дефинисаних рокова редефинисати и усагласити с потребама корисника. Некад временски рокови које предвидимо могу да се покажу као нереални. Ако је нпр. корисник раније савладао одређену вештину (самостално коришћење тоалета), наравно да нећемо чекати да достигнемо предвиђени временски оквир, него ћемо ревидирати план и унети следећи приоритетни циљ у план услуге и почети његову реализацију.

Искуство индивидуалног планирања из Власотинца

Сваки боравак у Предаху подразумева унапред планирани режим дана који је исти за сву децу. У оквиру овог режима посебно је планирано време за индивидуални рад са сваким дететом.
Индивидуални план подршке (ИПП) израђују стручни сарадници у сарадњи с неговатељицама, родитељима/старатељима деце као и с корисницима услуге уколико је то могуће.
ИПП садржи препознате очуване потенцијале детета, области најизраженијих тешкоћае, као и активности којима се очувани потенцијали могу унапредити а тешкоће уклонити или умањити. ИПП је усмерен на примарне потребе детета уз поштовање његових жеља.
ИПП садржи:
1. циљеве
2. стратегије/интервенције
код детета
у окружењу
на друштвеном учешћу детета
3. средства за интервенцију
4. календар/временски оквир
5. евалуацију резултата интервенција

Индивидуални планови који се код нас спроводе везани су за остваривање циљева као што су оспособљавање детета за прање руку и зуба, намештање кревета, кување кафе и чаја, коришћење тоалета, самостално храњење и слично.

ОБЛАСТИ ПОДРШКЕ

У току пружања услуге Предах смештај подршку пружамо како кориснику тако и породици. Како је свака породица систем за себе, уколико подршку пружамо само детету без сарадње с породицом и обрнуто, не можемо очекивати пун ефекат планираних активности. Активности које планирамо с дететом треба да буду компатибилне с активностима које реализујемо с породицом или појединим њеним члановима.

Предах смештај је краткорочна и повремена услуга и стога активности које се започну у раду с корисником свакако могу и треба да се наставе и кад је корисник код куће. Из тог разлога врло је важно мотивисати породицу на сарадњу и стварање сарадничког односа с ангажованим радницима на пружању услуге. Ефекат започетих активности не може се очекивати у пуном обиму уколико та сарадња не буде настављена и пошто корисник оде из установе. Зато породица треба да буде укључена у све фазе рада с корисником. Наравно, да би то породица могла да

реализује, пружалац услуге треба да оснажи породицу у складу са стручним капацитетима које има у ангажованом особљу.

Сваки следећи пријем корисника такође је условљен добром сарадњом и преносом информација и резултата рада с корисником у кућним условима. Много већи резултати у раду с корисником постићи ће се уколико породица буде мотивисана на сарадњу и реализацију договорених активности. Уколико је, као што смо раније то навели, породица била информисана и укључена у процену, планирање и реализацију активности, то не би требало да буде проблем. Приликом сваког наредног пријема наставила би се реализација планираних активности које су сачињене и реализоване уз континуирану сарадњу.

Шта конкретно значи сарадња с родитељима?

Искуство из Ивањице

Сарадња с родитељима остварује се кроз групне и индивидуалне састанке с родитељима. Састанци се заказују на свака два месеца или чешће ако постоји разлог за то. Такође, пружалац услуге организује и кућне посете.
Задовољство корисника и њихових родитеља пруженом услугом испитује се анкетирањем на сваких шест месеци.

Искуство из Власотинца

Сарадња с родитељима подразумева њихово активно учешће у изради Плана услуге, Индивидуалног плана подршке, као и сагласност у вези са свим активностима којима се деца у Предаху баве. Учешће у изради Плана услуге и ИПП-а огледа се у попуњавању обрасца под називом План ИПП-а (који су израдили стручни радници у ЦЗДО Власотинце) у којем родитељи изражавају своја очекивања у вези с напредовањем детета, као и субјективну процену у којој мери је дете у стању да то оствари. Стручни сарадници увек узимају у обзир ова очекивања приликом израде ИПП-а. Такође, након сваког боравка у Предаху родитељи добијају извештај о понашању детета током боравка.

Састанци с родитељима су индивидуални и организују се пре сваког одласка детета. Састанци трају 10–15 минута и том приликом родитељима се пружају све информације о понашању детета које се сматрају релевантним (нпр. промене у понашању услед терапије или нова омиљена играчка и сл.).

АКТИВНОСТИ У РАДУ С КОРИСНИКОМ

Активности у раду с корисником могу бити усмерене на:

- очување постојећих капацитета,
- развијање потенцијала и
- осамостаљивање детета са сметњама у развоју.

Очување постојећих капацитета – Код деце са сметњама у развоју од изузетног је значаја очување постојећих капацитета које дете поседује јер уколико се ови капацитети не подстичу кроз разне активности, временом пропадају или постају све мањи. Понекад због врсте сметње које дете има у свом развоју нисмо у могућности да радимо на развијању нових потенцијала, али зато треба да се посветимо очувању постојећих. Искуства у раду с децом с вишеструким сметњама у развоју показују да је врло сложено обезбедити очување постојећих капацитета, који због природе обољења које дете има пропадају, и то понекад врло брзо и прогресивно. Стога је очување капацитета које дете има подједнако сложен задатак као и унапређење постојећих капацитета.

Развијање потенцијала – Кад год је то могуће у складу са здравственим стањем детета, врстом и степеном потребне подршке, циљ треба да вам буде развијање потенцијала корисника базираних на процени а реализованих кроз план услуге. Мали корак напред у било ком сегменту живота детета са сметњама у развоју, за њих је велики успех и напредак у унапређењу свакодневног живота.

Осамостаљивање детета са сметњама у развоју – Врло често децу са сметњама у развоју чланови породице превише штите па стога нису самостална у обављању основних свакодневних активности јер никада нису ни подстицана да то чине. Уколико процените да дете има потенцијал, ваш задатак је да радите с таквом породицом, паралелно као и с корисником, тј. дететом.

Неке од активности којима можете постићи постављене циљеве:

Стварање услова за активно укључивање корисника у свакодневне активности – практичан рад с корисником односно учење по моделу:

Развој практичних вештина давањем инструкција о томе како се припрема одређена храна,

Указивање на значај редовног одржавања личне хигијене,

Културно-забавне активности – организовање пригодних културних активности или омогућавање корисницима да присуствују локалним активностима и учествују у њима односно упознавање ширег животног окружења, вршњака и сензибилизација средине за подршку деци са сметњама у развоју,

Организовање слободног времена и радно-окупационих активности,

Едукативне активности које подстичу стицање нових знања и вештина:
- демонстрација понашања у саобраћају,
- употреба рачунске технике

Спортско-рекреативне активности – у складу са интересима, жељама и могућностима корисника.
Активности усмерене на породицу – психосоцијална подршка родитељима, старатељима и другим особама значајним за развој корисника треба да буде у складу са стручним капацитетима ангажованог особља. Знање и вештине које имају стручни радници и сарадници треба да определе ваше активности.
Пружалац услуге у складу са својим могућностима може да за одређене активности, које процени да су од изузетног значаја, ангажује и спољне сараднике из области здравства, образовања и др.

Родитељи/старатељи треба да буду информисани и укључени у све фазе рада с дететом. Да би могли активно да се укључе у подршку свом детету, и њих треба оснажити.

У складу с процењеним потребама родитеља/старатеља и могућностима пружаоца услуге треба сачинити план активности у које се укључују и родитељи, како док је дете на смештају, тако и за предвиђене активности које треба да се наставе и након напуштања смештаја.

Коришћена литература и документа:

1. Бркић, Мирослав, *Метод вођења случаја, истине и заблуде*

2. Деци је место у породици, *Приручник за рад у заједници са породицама деце са сметњама у развоју*, Београд 2010.

3. Жегарац, Невенка и Бркић, Мирослав, *Развој локалних услуга социјалне заштите ка стандардима квалитета*

4. Закон о социјалној заштити (Службени гласник РС, бр. 24/2011)

5. Закон о локалној самоуправи (Службени гласник РС, бр. 129/2007)

6. Јовановић, В., *Наручивање услуга у области социјалне заштите Инструктивни материјал за локалне самоуправе и пружаоце социјалних услуга у локалној заједници*, Београд 2008.

7. Маслов, Абрахам, *Theory of Human Motivation*

8. Министарство рада, запошљавања и социјалне политике (2012), *Нацрт правилника о минималним стандардима услуга социјалне заштите*

9. www.scswis.com *national cares tandards short breaks and respite care services for adults* revised September 2005

10. Нацрт минималних стандарда услуга социјалне заштите

11. Parker, Jonatan и Bradley, Greta, *Пракса социјалног рада*

12. Price, Jess, *Вештине рада са корисником*

13. Развој локалних услуга социјалне заштите, *Водич за локалне самоуправе* www.undp.org.yu

14. Ранђић, Марија и Сатарић, Влада, *Приручник за родитеље деце са сметњама у развоју*, Београд 2011.

15. Respite Program Standards Effective February 2008. Revised January 2010.

16. www.niagaracounty.com/nyconnects.asp *Respite Services Guide*

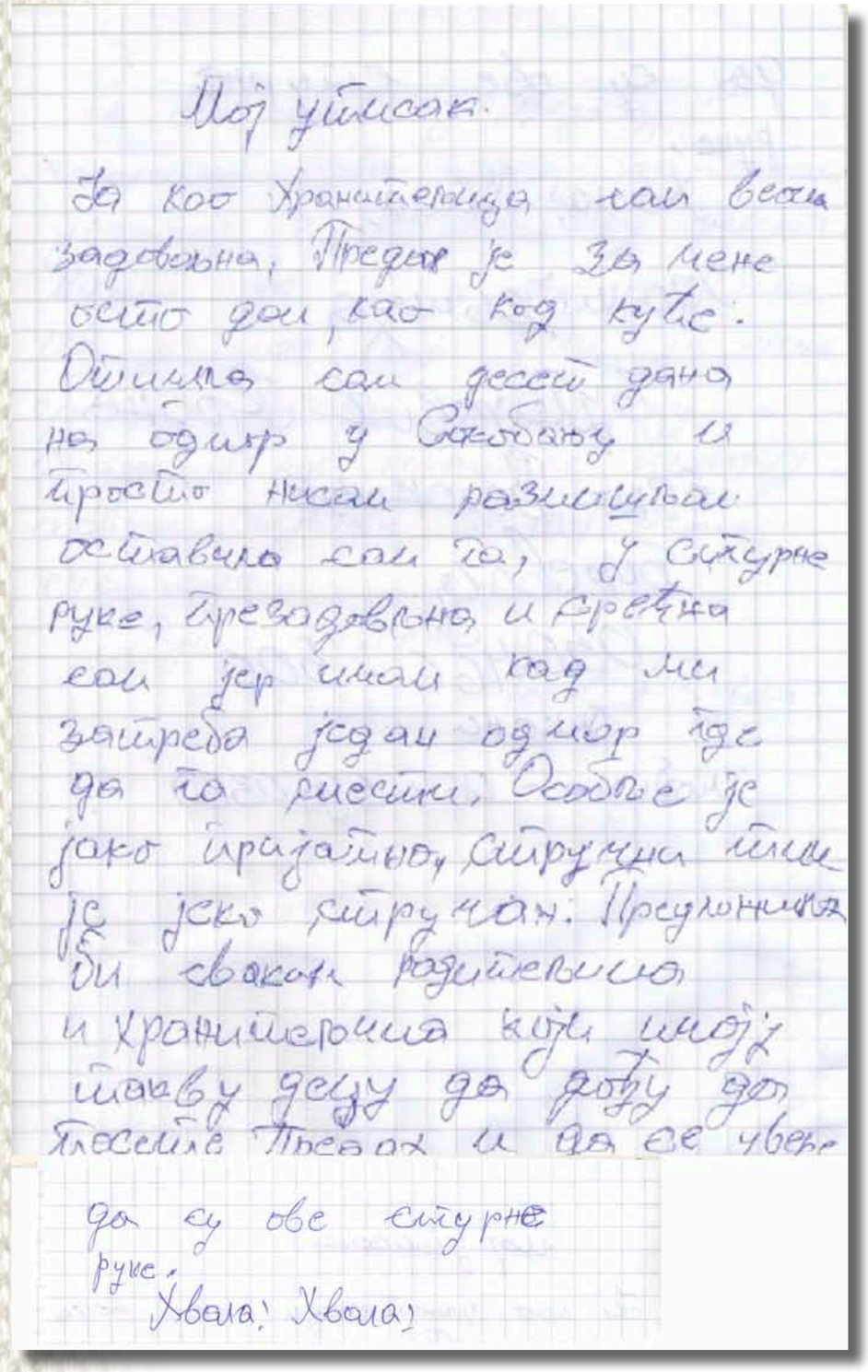
17. Respite program guidelines (disability) Operated and funded services under the disability services program Family & Community Services
www.alz.org | 1.800.272.3900 Respite Care Guide
www.mssociety.org.uk

18. Цукић, Бранислав, *Интегративни менаџмент људских ресурса*, Крушевац 2010.

19. Чичин Шаин, Дијана, *Скрипта из основа менаџмента*, Висока школа за туристички менаџмент, Шибеник

7. ПРИЛОЗИ:

ПРИЛОГ 1. КЊИГА УТИСАКА



Мој утисак.

Ја као Хранитељица сам веома задовољна, Предах је за мене осто дом, као код куће. Отишла сам десет дана на одмор у Сокобању и просто нисам размишљам оставила сам га, у сигурне руке, презадовљна и срећна сам јер имам кад ми затреба један одмор где да га смести. Особље је јако пријатно, стручни тим је јеко стручан. Предложила би сваком родитељима и хранитељима који имају такву децу да дођу да посете Предах и да се увере да су ове сигурне руке.

Хвала! Хвала!

ПРИЛОГ 2. ДЕФИНИСАЊЕ КРИТЕРИЈУМА ПРИОРИТЕТА

Пројекат "Развој услуга за децу са сметњама у развоју у источној Србији"

Бољи смо заједно

PIRGOS Udruženje Association

Удружење „Пиргос“
Пирот

КРИТЕРИЈУМИ ПРИОРИТЕТА

1. *Упут Центра за социјални рад - приоритет имају корисници са упутом ЦСР у коме је назначена потреба за 1. степеном подршке*
2. *Ризик: приоритет имају корисници код којих је утврђено постојање ризика од институционализације*

Здравствени статус детета:	***Здравствени статус родитеља:***
тешка ментална ометеност (5)	тешко оболели (3)
комбиноване сметње (4)	мајка одржава трудноћу (2)
умерена ментална ометеност (3)	привремено нарушено здравствено стање (1)
телесни инвалидитет (2)	
хронично обољење (1)	

3. Социјална искљученост: Тзв."невидљива деца" - деца која нису регистрована ни у једном од система:

Дом здравља - да не (2)
Предшколске установе/школа - да не (2)
Удружење родитеља деце са сметњама у развоју – да не (2)
Нека друга организација – да не (2)

4. Материјални статус родитеља - деца чији су родитељи материјално угрожени:

оба родитеља остварују приходе (1)
један родитељ остварује приходе (2)
породица је корисник новчане социјалне помоћи (3)
родитељи не остварују приходе (4)

5. Структура породице:

једнородитељска (2)	***Број деце у породици:***
оба родитеља (1)	једно дете (1)
	два детета (2)
	троје деце и више (3)

6. Деца родитеља са назначеним синдромом сагоревања:

Функционисање изузетно отежано овом неразвојном кризом -2
Функционисање отежано овом неразвојном кризом -1

ПРИЛОГ 3. УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА

Upitnik zadovoljstva uslugom Predah

Poštovani/a,

Pred Vama se nalazi upitnik o zadovoljstvu korišćenja usluge Predah. Molimo Vas da na sva pitanja odgovarate iskreno da bismo zajedničkom saradnjom omogućili poboljšanje i unapređenje ove usluge.

(popunjava anketar)

Anketar_____

Vrsta usluge: Predah

Opština u kojoj živi korisnik: Vlasotince

1. Pol deteta:
   a) Ženski
   b) Muški
2. Starost deteta:

   _____ god.
3. Da li ste zadovoljni načinom na koji se osoblje ovog projekta ophode prema Vama i Vašem detetu?
   a) U potpunosti sam zadovoljan/a
   b) Delimično sam zadovoljan/a
   c) Neodlučan/a sam
   d) Delimično sam nezadovoljan/a
   e) U potpunosti sam nezadovoljan/a.
4. Da li biste uslugu Predah preporučili nekom ko ima potrebe slične Vašim?

   DA NE
5. Da li ste zadovoljni stepenom Vaše uključenosti u odabir aktivnosti kojima se Vaše dete bavi?
   a) U potpunosti sam zadovoljan/a
   b) Delimično sam zadovoljan/a
   c) Neodlučan/a sam
   d) Delimično sam nezadovoljan/a
   e) U potpunosti sam nezadovoljan/a.
6. Da li ste zadovoljni prostorijama i opremljenošću Predaha?

   DA NE

7. Zaokružite slovo ispred usluge koju smatrate najkorisnijom:
   a) Osposobljavanje deteta za život u društvenoj sredini,
   b) Osposobljavanje deteta za održavanje lične higijene,
   c) Osposobljavanje deteta za aktivno samoposluživanje,
   d) Ravnopravno učešće u rešavanju problemskih situacija u porodici,
   e) Čuvanje i animacija deteta, odnosno kvalitetnije provođenje slobodnog vremena sa detetom: igra sa detetom, šetnje, jednostavne vežbe,
   f) Pomoć u usvajanju opštih ili školskih znanja i izrada domaćih zadataka ukoliko dete pohađa školu.

8. Da li smatrate da je neku od ovih usluga potrebno poboljšati?
   a) NE
   b) DA, potrebno je poboljšati uslugu _____

9. Zaokružite slovo ispred usluge koju najmanje koristite:

a) Osposobljavanje deteta za život u društvenoj sredini,
b) Osposobljavanje deteta za održavanje lične higijene,
c) Osposobljavanje deteta za aktivno samoposluživanje,
d) Ravnopravno učešće u rešavanju problemskih situacija u porodici,
e) Čuvanje i animacija deteta, odnosno kvalitetnije provođenje slobodnog vremena sa detetom: igra sa detetom, šetnje, jednostavne vežbe,
f) Pomoć u usvajanju opštih ili školskih znanja i izrada domaćih zadataka ukoliko dete pohađa školu.

10. Zbog čega? (navedite da li smatrate da Vam ovakva vrsta pomoći nije potrebna ili je u pitanju nedostatak vremena ili neki drugi razlog).

_____

_____

11. Da li su se kod Vašeg deteta javile promene, u smislu poboljšanja, od kako koristite uslugu Predah?

Da Ne

12. U kojoj meri ste zadovoljni napredovanjem Vašeg deteta u sledećim oblastima:

0 = Nisam očekivao/la promene u ovoj oblasti
1 = Potpuno sam nezadovoljan/a
2 = Delimično sam nezadovoljan/a
3= Neodlučan/a sam
4 = Delimično sam zadovoljan/a
5 = Potpuno sam zadovoljan/a

a) Komunikacija: dete je naučilo nove reči, poboljšalo izgovor već naučenih, veća sigurnost u izražavanju i sl. 0 1 2 3 4 5

b) Održavanje lične higijene: umivanje, pranje ruku, zuba, kupanje, odlazak u toalet i sl. 0 1 2 3 4 5

c) Pažnja i pamćenje: dete je koncetrisanije i duže zadržava pažnju, bolje pamti informacije, aktivnosti ili osobe. 0 1 2 3 4 5

Emocije: smanjeni izlivi besa, veća veselost, zadovoljstvo… 0 1 2 3 4 5

d) Socijalne veštine: dete uspostavlja bolje odnose sa ljudima iz okruženja, bolje prihvata društvo drugih ljudi i sl. 0 1 2 3 4 5

e) Motorika: veća snaga i izdržljivost, poboljšana koordinacija i okretnost i sl. 0 1 2 3 4 5

f) Interesovanja i radne aktivnosti: interesovanje za nove aktivnosti i igre, veću samostalnost u izboru aktivnosti i obavljanju određenih poslova vezanih za kuću ili školu…. 0 1 2 3 4 5

Školska i opšta znanja. 0 1 2 3 4 5

13. Da li smatrate da su potrebne promene po pitanju sprovođenja aktivnosti u okviru usluge Predah?
   NE
   DA, trebalo bi dodati_____

14. U kojoj meri ste sveukupno zadovoljni uslugama koje pruza Predah?

a) U potpunosti sam zadovoljan/a
b) Delimično sam zadovoljan/a
c) Neodlučan/a sam
d) Delimično sam nezadovoljan/a
e) U potpunosti sam nezadovoljan/a.

15. Upitnik popunio/la:
   a) Otac
   b) Majka
   c) Drugo _____

ПРИЛОГ 4. ПРОТОКОЛ О САРАДЊИ

П О С Е Б Н И П Р О Т О К О Л
ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ САРАДЊЕ И РАЗВОЈ ИНТЕГРАТИВНЕ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ У ЛОКАЛНОЈ ЗАЈЕДНИЦИ ВЛАСОТИНЦЕ

I – ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Основ за закључење Протокола

Тачка 1.

Овај Протокол за унапређење сарадње и развој интегративне социјалне заштите у локалној заједници Власотинце (у даљем тексту: Протокол) закључује се у складу са:

- Стратегијом развоја социјалне заштите и другим стратешким документима усвојеним од стране Владе Републике Србије релевантним за унапређење социјалне политике и социјалне заштите;
- Стратегијом развоја социјалне заштите у општини Власотинце и општини Црна Трава;
- Протоколом за унапређење међусекторске сарадње и развој интегративне социјалне заштите у локалним заједницама, закљученим на нивоу министарстава у Влади Републике Србије[1];
- Одлуком о оснивању локалног Савета за социјална питања

Тачка 2.

Протокол се закључује у складу са позитивним прописима који се односе на надлежности и улоге републичких органа, локалне самоуправе и њених органа, као и јавних служби, удружења грађана, привредних субјеката и других ентитета релевантних за унапређење положаја грађана у области социјалне политике и социјалне заштите.

II – ЦИЉ И ПРЕДМЕТ ПРОТОКОЛА

Тачка 3.

Протокол се установљава као механизам за успостављање и развој координираног и усаглашеног мултиресорског приступа у:

- откривању односно идентификацији потреба грађана за одређеним социјалним услугама,
- планирању и реализацији најадекватнијих социјалних услуга грађанима, уз максимално, ефикасно, ефективно и економично коришћење постојећих ресурса у локалној заједници.

Тачка 4.

Протоколом се дефинишу:

- облици и начини сарадње међу странама потписницима,
- процеси у којима стране потписнице учествују у задовољавању потреба грађана.

Тачка 5.

Поред наведеног у тачки 3. овај Протокол има за циљ успостављање јасније и ефикасније поделе улога и одговорности страна потписница.

III – ПРИНЦИПИ САРАДЊЕ

Тачка 6.

Поред принципа на којима је заснован Протокол за унапређење међусекторске сарадње и развој интегративне социјалне заштите у локалним заједницама општине Власотинце и општине Црна Трава, стране потписнице дефинишу следеће принципе сарадње:

- ***Општи принцип*** – У развоју социјалне политике и система социјалне заштите у локалној заједници, локална самоуправа, државни органи, јавне службе, невладине организације односно удружења грађана, као и привредне организације односно предузетници – имају различите али комплементарне улоге.
- ***Партнерство*** – Стране потписнице ради реализације овог Протокола, међусобно сарађују на пољима где за то постоји интерес грађана и заједнице.
- ***Транспарентност*** – Садржински смислене консултације и размена искустава доприносе вршћој сарадњи и подижу квалитет социјалних програма и услуга. Органи локалне самоуправе, државни органи, јавне установе и невладине организације односно удружења грађана, публикују информације о свом раду. Информације о могућностима за сарадњу су јавне и доступне свим грађанима, заинтересованим државним органима, установама и другим међународним, страним и домаћим ентитетима.
- ***Одговорност*** – Стране потписнице имају различите врсте и нивое одговорности у складу са законом, али заједничка им је потреба за објективношћу, одговорношћу и отвореношћу према грађанима корисницима услуга у области социјалне заштите. Стране потписнице сносе пуну одговорност за практичну реализацију међусобне сарадње.
- ***Међусобно информисање*** – Стране потписнице благовремено се међусобно информишу о својим плановима, програмима и активностима.
- ***Отвореност за проширење сарадње*** – Стране потписнице су отворене према другим организацијама, које могу приступити овом Протоколу, ради остварења циљева Протокола.

IV – УЛОГЕ СТРАНА У ПРОТОКОЛУ

Опште обавезе страна потписница

Тачка 7.

Стране у Протоколу установљавају своје следеће опште обавезе:

- Свој рад темеље на компетентности и високим стандардима у управљању и понашању;
- Подстичу волонтерски рад;
- Своје активности базирају на потребама корисника;
- Раде на учвршћивању и проширењу партнерства, на свим нивоима, ради унапређења добробити грађана.
- У обуку и едукацију својих запослених укључују и теме везане за унапређење социјалних услуга.

Посебне обавезе страна потписница

Тачка 8.

Планирање – Стране потписнице ће, ради реализације циљева овог протокола, константно радити на унапређењу планирања рада, како на унутрашњем плану тако и на плану сарадње са другим организацијама, и то најпре путем:

- што јаснијег планирања активности,
- јасног постављања циљева активности,
- детаљног описа послова особа које учествују у реализацији Протокола као представници стране потписнице,
- поштовања договора установљених међу странама у Протоколу.

Стране потписнице ће, унутар доброг планирања, установити механизме и инструменте за праћење и анализирање резултата активности, те ефикасно прилагођавање активности потребама корисника.

Тачка 9.

Развој људских ресурса – Стране потписнице ће унапређивати људске ресурсе унутар својих организација, с циљем изградње квалитетног професионалног рада, чије су одлике:

- залагање ангажованих особа засновано на њиховим компетенцијама у односу на конкретан случај и потребе корисника,
- међусобно подстицање и мотивисање ангажованих особа,
- професионална одговорност ангажованих особа,
- континуитет едукација,
- добро познавање ингеренција односно надлежности своје организације као и других страна потписница.

Тачка 10.

Општи стандарди професионалног понашања – Стране потписнице ће обезбедити да њихови запослени који су ангажовани на реализацији Протокола, када спроводи стручне радње, приликом пружања услуге, као и приликом доношења одлуке у оквиру својих надлежности и овлашћења, своје послове обављају:

- У складу са законом, одговарајућим подзаконским актима, обавезујућим упутствима донетим од стране надлежног органа, као и општим етичким принципима и стандардима професионалног понашања;
- На политички неутралан начин, односно без утицаја политичких фактора;
- Часно, непристрасно и ефикасно;
- На најбољи начин користећи своје професионално знање, способности и вештине, имајући у виду јавни интерес и интерес корисника, у складу са околностима случаја;
- Без самовоље и арбитрарности у односу на било ког појединца или групу, а уважавајући њихова права и интересе;
- Без довођења својих приватних интереса у сукоб са сопственим положајем запосленог, односно без сукоба интереса, како постојећих тако и потенцијалних, односно оних за које се може основано претпоставити да ће наступити;
- Без недостојног коришћења предности и позиције свог радног места за задовољавање својих приватних интереса.

Тачка 11.

Однос према кориснику – Стране потписнице ће обезбедити да свака особа ангажована на реализацији Протокола, у односу према кориснику, у циљу заштите права корисника и унапређења његових интереса, води рачуна о следећем:

- Поштује права корисника у току тражења решења и осигурава да понашање ангажованог радника не повреди корисника или друге људе;
- Информише корисника о свим питањима која га се тичу у вези са остварењем права или пружањем услуге;
- Тражи пристанак корисника у погледу предузимања свих мера према њему, осим у случајевима када је другачије предвиђено законом, другом одговарајућом нормом или ако је то нарочито оправдано у интересу самог корисника;
- Бира најкраћи поступак, у складу са законом, за обезбеђење права корисника, односно за обезбеђење одговарајуће услуге кориснику;

- Омогућује кориснику учешће у одлучивању, уважава право корисника на избор услуге, а када то није оправдано или могуће, бира најцелисходнију услугу, односно облик заштите права и интереса корисника;
- Чува информације прибављене од корисника, осим у случајевима сазнања о злостављању, суициду, насиљу, претњи или другим околностима које су одређене законом или доводе у опасност корисников или нечији други живот;
- Нема право да користи информације добијене у процесу професионалног рада са корисником, у личну корист, у корист било ког појединца које групе или организације. Неће се сматрати повредом овог стандарда коришћење информација ради унапређења праксе стручног рада, с тим што тако коришћене информације не смеју повредити право корисника на заштиту његових личних података;
- Не успоставља, односно, не дозвољава успостављање таквих односа са актуелним и бившим корисником (пословних, сексуалних и других приватних контаката), који могу нарушити његову професионалну објективност и непристрасност, односно који могу нанети штету кориснику;
- Не пружа услуге, односно, не ступа у професионални однос са корисником са којим је имао пословне и друге приватне односе који могу нарушити његову професионалну објективност и непристрасност;
- Не сме да од корисника захтева или прима непримерене поклоне, материјална добра, услуге и друге користи, које могу утицати на непристрасност професионалца/ангажоване особе, нити као противнакнаду да би се кориснику обезбедила нека услуга или да би остварио неко право.

Тачка 12.

Однос према социјалном окружењу – Свака страна потписница дужна је да приликом реализације овог Протокола поступа на следећи начин:

- Свесна је да њена пракса може бити предмет јавног разматрања и подвргнута суду јавности;
- Учествује, у складу са договорима, у развоју социјалне политике и социјалних услуга / социјалне заштите, на нивоу локалне и шире заједнице;
- Залаже се за интересе корисника у широј друштвеној заједници, кроз промоцију, лобирање и применом другог одговарајућег инструмента;
- Залаже се и промовише боље разумевање и поштовање културних и других социјалних различитости;
- Промовише деловање против непримерене социјалне доминације и дискриминације особа, социјалних група и сл.

<u>Обавезе страна потписница на нивоу случаја</u>

Тачка 13.

Међусобна сарадња страна потписница, на нивоу случаја – Свака страна потписница, током сарадње у оквиру конкретног случаја:

- Пружа односно прибавља релевантне и потпуне информације у оквиру рада на конкретном случају;
- Обезбеђује, преко руководиоца или друге надлежне особе, поштовање овог Протокола;
- Иницира поступке код релевантног актера (центра за социјални рад, друге јавне службе или органа) ради обезбеђивања или заштите одговарајућег права корисника;
- Прати реализацију предузетих корака из претходне тачке;
- Обезбеђује потребну подршку кориснику, при чему користи сопствене ресурсе, као и све расположиве ресурсе из локалне средине;
- Утврђује потребу за стручном помоћи неопходној за пружање услуге односно заштиту права корисника, те је тражи односно пружа одговарајућој организацији;

- Води одговарајућу евиденцију и прави базу података, у складу са прописима и потребама сарадње у локалној заједници.

Тачка 14.

Кораци (процедура) поступања стране потписнице на нивоу случаја – Страна потписница ће, у оквиру својих надлежности, водити рачуна о потреби за предузимањем следећих корака у пружању услуге односно заштити права корисника:

- ***Откривање корисника и његових потреба*** – Свака страна потписница ће, у оквиру својих надлежности, развијати механизме, процедуре и инструменте за активно откривање корисника са потребом за одговарајућом социјалном услугом;
- ***Идентификација корисничких потреба*** – Свака страна потписница ће, у оквиру својих надлежности, ближе одредити (дефинисати) потребе корисника, све према својим унутрашњим процедурама и у одговарајућем партнерству са другом страном потписницом Протокола.
- ***Разматрање могућих опција*** – Размотриће се сви могући правци задовољавања потреба корисника путем пружања услуге (тзв. „алтернативно промишљање“), ради избегавања прераног опредељивања за само једно решење. У овом смислу „отвориће се“ све могуће опције, с тим што се ни једна опција неће одбацити унапред.
- ***Консултовање*** – Страна потписница ће спровести процес одговарајућих консултација ради процене потребе корисника и доношења одговарајуће одлуке. У том смислу консултоваће се:
  - Одговарајући етички кодекс,
  - Стандарди рада / услуге,
  - Закон и други нормативни прописи,
  - Релевантна стручна литература,
  - Колеге из своје организације и друге одговарајуће организације, као и самостални стручњаци. Приликом консултација са колегама обезбедиће се искусне и колеге од поверења, при чему ће се опредељивати и за консултације са више стручњака и неистомишљеницима (вишекратне консултације).
- ***Разматрање последица*** – Размотриће се импликације сваког решења које се намеће као прихватљиво (тзв. “консеквентно промишљање”), као и консеквенце по корисника и његов најбољи интерес, корисникову породицу, струку, институцију, друштво.
- ***Доношење одлуке*** – Ангажовани професионалац ће, у оквиру својих надлежности и компетенција, самостално и одговорно одлучити о најприхватљивијим правцима акције. При овоме ће се поновно преиспитати могућа решења, у форми евалуације сваке од могућих солуција са аспекта последица одлука по све инволвиране стране.
- ***Планирање реализације одлуке*** – Пажљиво ће се испланирати реализација одабраног плана акције.
- ***Обавештавање свих заинтересованих страна*** – О донетој одлуци и планираној акцији, обавестиће се супервизор (уколико га има), корисник и сви други актери. Корисник *по правилу* учествује у свим фазама доношења одлуке, али он није донео одлуку, те му је треба јасно образложити, упознати га са планом реализације одлуке и са импликацијама одлуке по њега и његов интерес.
- ***Извлачење поука*** – Реализација одлуке ће се пратити, евалуирати, по потреби ревидирати, а из целокупног претходног процеса извлачиће се поуке за будући рад.

Стране потписнице су сагласне да није увек потребно проћи све наведене кораке, те да се у реалним животним ситуацијама, наведени кораци неће увек моћи предузимати по наведеном редоследу. И поред овога, стране потписнице сматрају да је добро имати на уму све наведене кораке у поступању у конкретном случају, као могућности и оквирни водич.

Тачка 15.

Друге обавезе страна потписница на нивоу случаја – Поред правила поступања из овог Протокола, стране потписнице ће се придржавати и одредаба других релевантних протокола (нпр. Општег Протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања), одговарајућих правилника и упутстава, као и посебних процедура у стандарда за одређене корисничке групе односно услуге.

Тачка 16.

Свака страна у Протоколу сагласна је да ће своје људске ресурсе у стављати на располагање другој страни потписници, по правилу без потребе са плаћањем посебне новчане накаде, осим ако посебним споразумом или другим одговарајућим инструментом ово питање није другачије уређено између страна у истом посебном споразуму односно другом одговарајућем инструменту.

Професионални рад запослених код страна потписница, за потребе реализације овог Протокола сматраће се редовним пословима професионалаца у организацијама у којима су у радном односу, који се обављају у оквиру радног времена, осим ако посебним споразумом или другим одговарајућим инструментом ово питање није другачије уређено између страна у истом посебном споразуму односно другом одговарајућем инструменту..

V – ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Тачка 17.

Протокол се може, по потреби мењати и допуњавати, с тим што су измене и допуне валидне само у писаној форми.

Стране потписнице ће, по потреби, развијати међусобне (билатералне и/или мултилатералне) протоколе, споразуме и сл. инструменте о сарадњи, којима ће се уређивати специфична питања с обзиром на њихове надлежности.

Протоколе, споразуме и сл. инструменте о сарадњи из става 2. ове тачке, могу закључивати и социјални актери који нису потписници овог Посебног протокола. Закључивањем неког од наведених инструмената, социјални актер који није потписник Посебног протокола приступа истом Посебном протоколу.

Тачка 18.

Овај Протокол ступа на снагу даном потписивања и закључује се на неодређено време.

Протокол је отворен за приступање и других организација у локалној заједници.

Тачка 19.

Протокол је сачињен у довољном броју примерака, тако да свака страна има по два примерка Протокола.

У Власотинцу, 04.01.2012. године

ПОТПИСНИЦИ ПРОТОКОЛА

ЗА СО ВЛАСОТИНЦЕ, ПРЕДСЕДНИК ОПШТИНЕ СРЂАН ШУШУЛИЋ

_____

ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД ЗА ОПШТИНЕ ВЛАСОТИНЦЕ И ЦРНА ТРАВА

ДИРЕКТОР МОМЧИЛО ИГЊАТОВИЋ _____

ДОМ ЗДРАВЉА У ВЛАСОТИНЦУ ДИРЕКТОР

_____

НВО „ОСМЕХ„ Центар за едукацију Власотинце
ПРЕДСЕДНИК _____

ПРАКТИКУМ - УСЛУГА ПРЕДАХ ЗА ДЕЦУ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ

ПРИЛОГ 5. ПРИМЕРИ АКТИВНОСТИ КОЈИ СПРОВОДЕ У РАДУ СА ДЕЦОМ У ВЛАСОТИНЦУ

PRIMERI AKTIVNOSTI ZA RAD SA DECOM SA SMETNJAMA U RAZVOJU

Razvoj praktičnih veština LMRD ostvariće se kroz uvežbavanje sledećih aktivnosti:

1.dati instrukcije o tome kako se priprema određena hrana-kako da spreme sendvič,naprave sebi sok, caj,kako da postave sto,operu sudove,

2. ukazati na značaj redovnog održavanja lične higijene,

3. demonstrirati ponašanje u saobraćaju (objasniti svrhu pešačkog prelaza,semafora),

4. upotreba računarske tehnike.

U okviru razvoja kognitivnih kompentencija akcenat će biti stavljen na jačanju-auditivne memorije:

a) Putovanje

Vaspitač započinje igru govoreći: “Idem u Budvu i poneću svoj čamac“. Prvo dete ponavlja tu rečenicu i dodaje predmet koji će ono poneti: “Idem u Budvu i poneću svoj čamac i loptu“. Sledeće dete ponavlja šta je reklo prethodno i dodaje novi predmet koji će poneti. Dete koje ne može ponoviti sve po redosledu ispada iz igre, sve dok ne postane pobednik.

b) Magična reč

Vaspitač kaže detetu “magičnu reč“. Ono ponovi tu rečenicu jedanput.Kasnije, tokom dana traži se od deteta da ponovi tu rečenicu.

c) Seti se

Vaspitač napiše temu na table – *PROLEĆE U MOM GRADU*.Svako dete redom dodaje po jednu reč ili misao koje može da se seti kada čuje rečenicu(laste, ljubičice, Sunce, trava…)

Vizuelne diferencijacije:

1. Razletelo lišće

Vaspitač priprema nekoliko nacrtanih različitih listova.Rasporedi ih na panou.Deca imaju iste listove pri sebi. Treba da pronađu i spare iste listove.

2. Zaokruži reč

Dete treba da pronađe i zaokruži reč u svakom redu.

ČČČČOVEKČČČ

MMMMMAMAMMMM

LLLOPTALLLL

KKKKKOZAKKKK

3. Pronađi predmet

Vaspitač pripremi nekoliko kutija u kojima su predmeti kao što su: dugmeta,ekseri,stafovi,klikeri. Ispiše zadatke i stavi ih pored kutijaili daje usmeno naloge.

Primer:

1. Pronađi plavo dugme u kutiji sa zelenim dugmadima.

2. Pronađi kratak esker u kutiji sa dugačkim ekserima.

3. Pronađi kratak šraf u kutiji sa debelim šrafovima.

4. Pronađi četvrtasto dugme u kutiji sa okruglim dugmadima.

5. Pronađi veliki kliker u kutiji sa malim klikerima.

Razvoj socijalnih kompentencija u ovom periodu biće usmeren na svakodnevne situacije u životu dece, deca rade u parovima i odabiraju odgovarajuće uloge.

a) uključivanje u određene aktivnosti- ukrašavanje novogodišnje jelke, priprema za novogodišnji vašar, odlazak do sportskih terena,odlazak na jednodnevne izlete, odlazak na sportska takmičenja, posete vrtiću, školama, posete izložbama i muzeju, druženje sa decom iz “Savetovališta za mlade“, i decom iz kluba za decu bez roditeljskog staranja;

b)u autobusu- plaćanje karte;

c)u mesari, u prodavnici igračaka, poslastičari – prodavac, kupac;

d) u školi- pitajući učitelja za pomoć.

Бољи смо
заједно