

**ANALIZA PRAKSE I PREDLOZI IZMENA I DOPUNA STANDARDA**  
**(za usluge smještaja odraslih i starih lica, smještaja djece i mladih u ustanovu i**  
**malu grupnu zajednicu i smještaja u prihvatilištu skloništu)**

**Vladan Jovanović**

**Decembar 2021 - mart 2022. godine**

## Sadržaj

I UVODNE NAPOMENE	3
II METODOLOGIJA	3
III OSVRT NA SOCIJALNU I DJEČJU ZAŠTITU U CRNOJ GORI	4
III 1. Strateška dokumenta	5
III 2. Tijela za unapređenje položaja osetljivih grupa	7
III 3. Koncept obezbeđenja i pružanja usluga socijalne i dječije zaštite	8
III 4. Standardi usluga socijalne i dječije zaštite	9
IV ANALIZA PRIMJENE STANDARDA USLUGA SOCIJALNE I DJEČIJE ZAŠTITE	10
IV 1. Rezultati terenskog istraživanja prakse primjene standarda usluga	11
IV 1.1. Smještaj odraslih i starih lica	12
IV 1.2. Smještaj u prihvatilištu-skloništu	17
IV 1.3. Smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu	20
IV 1.4. Ostale napomene o uslugama odnoso stanardima usluga	24
V SINTEZA PRIKUPLJENE ISTRAŽIVAČKE GRAĐE SA ZAKLJUČCIMA	25
V 1. Usluga smještaj odraslih i starih lica	25
V 2. Usluga smještaj u prihvatilištu-skloništu	31
V 3. Usluga smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu	36
VI PREDLOZI IZMENA I DOPUNA PRAVILNIKA	42
VI 1. Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica	42
VI 2. Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu-skloništu	44
VI 3. Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i minimalnim standardima usluga za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu	46
PRILOZI	50
Prilog broj 1: UPITNIK ZA PRUŽAOCE USLUGA	50
Prilog broj 2: ZAKLJUČCI RADNE GRUPE	53

## I UVODNE NAPOMENE

Ova analiza realizovana je povodom Javnog poziva 01-894 od 15.11.2021. godine za izbor stručnog nacionalnog odnosno internacionalnog konsultanta za izradu analize i predlaganja standarda za usluge smještaja odraslih i starih lica, smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu i smještaja u prihvatilištu skloništu.

Javni poziv objavio je Zavod za socijalnu i dječju zaštitu u Podgorici (dalje: Zavod), na osnovu zahteva Ministarstva finansija i socijalnog staranja za izradu analize i predlaganje normativa i minimalnih standarda i unapređenje standarda usluga, broj: 16-109-128/20-7368/1 od 30.12.2020. godine, kojim je zatražilo od Zavoda izradu analize.

Zadatak angažovanog konsultanta je da izradi analizu usluga smještaja odraslih i starih lica, smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, smještaj u prihvatilištu – skloništu, sa konkretnim predlozima za unapređenje standarda u cilju utvrđivanja cijene koštanja navedenih usluga.

## II METODOLOGIJA

Metodologija za izradu analize sastoji se od sledećih koraka:

1. **Desk analiza** predmetnih podzakonskih akata u kojima su definisani standardi usluga čije unapređenje je potrebno, u svetlu prispelih predloga predstavnika pružalaca usluga i drugih zainteresovanih strana;

2. **Terensko istraživanje** prakse primene predmetnih standarda usluga, koje se sastoji od:

2.1. **ankete:**

2.1.1. kreiranja upitnika i njegovo usaglašavanje sa predstavnicima Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu,

2.1.2. identifikacije pružalaca usluga i drugih zainteresovanih strana (u saradnji sa predstavnicima Zavoda a socijalnu i dječju zaštitu) kojima bi se upitnik poslao u elektronskoj formi radi popunjavanja s ciljem utvrđivanja prakse i problema u primeni standarda, kao i inputa za njihovo unapređenje,

2.1.3. obrade rezultata terenskog istraživanja putem ankete (analiza i sinteza dobijenih odgovora);

2.2. **fokus grupa odnosno sastanak Radne grupe** (online ili offline, po dogovoru sa predstavnicima Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu) - opciono u zavisnosti od rezultata dobijenih putem ankete i potrebe za dubljim razmatranjem konkretnih problema odnosno sugestija za unapređenje standarda;

3. **Izrade nacрта analize i izmene i dopune standarda i njihovog razmatranja** na konsultacijama sa predstavnicima Zavoda i pružalaca usluga odnosno drugih zainteresovanih strana;

4. **Finalizacije analize i nacрта izmena i dopuna standarda i njihovo predstavljanje** na sastanku sa zainteresovanim stranama u Podgorici.

### III OSVRT NA SOCIJALNU I DJEČJU ZAŠTITU U CRNOJ GORI

Vlada Crne Gore usvojila je *Strategiju razvoja socijalne i dječje zaštite za period 2008–2012. godine*. Po isteku perioda na koji se ova Strategija odnosila, Vlada Crne Gore pristupila je izradi nove Strategije razvoja socijalne i dječje zaštite, za period 2013–2017. godine.

Najvažnija normativna posljedica kretanja na navedenom nivou formalizovana je novim *Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti* (2013). On je jedan od rezultata planiranja i strukturnih promjena u socijalnoj i dječjoj zaštiti u Crnoj Gori. Umnogome usljed (ne)kompatibilnosti s okruženjem u koje je interpoliran, kao i usljed dinamizma u okruženju u kome funkcioniše, ovaj zakon je mijenjan u nekoliko navrata, i to: 2015, 2016. i 2017. godine<sup>1</sup>.

Zakonom je propisano da su prava iz socijalne i dječje zaštite osnovna materijalna davanja i usluge socijalne i dječje zaštite. Već ova odredba ukazuje na mijenjanje paradigme, jer je jedna od čvorišnih promjena, koje su uzrok čitavog niza drugih. One se nalaze u: normativnoj prilagođenosti za pluralizaciju pružalaca usluga, prestrukturisanom regulatornom sistemu s licenciranjem pružalaca usluga i stručnjaka u socijalnoj i dječjoj zaštiti; sistemu akreditacije programa; novom regulatornom tijelu – Zavodu za socijalnu i dječju zaštitu; drugačijoj organizaciji, kao i proceduralnoj i metodološkoj postavci centara za socijalni rad itd.

*Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti* sistem socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori postavljen je na značajno drugačiji način od onog koji je normativno-pravno bio

---

<sup>1</sup> „Službeni list CG”, br. 27/2013, 1/2015, 42/2015, 47/2015, 56/2016, 66/2016, 1/2017. i 31/2017. – odluka US.

uređen prethodnim zakonom. U suštini, radi se o modernom zakonskom tekstu, kako po strukturi, sadržaju, tako i po idejama i paradigmi socijalne zaštite koju zastupa. Socijalna i dječja zaštita u ovom zakonskom propisu pluralizovana je i diverzifikovana, kako na nivou usluga socijalne zaštite, tako i u smislu pružalaca ovih usluga.

Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti koji je u najvećoj mjeri usklađen s međunarodnim standardima i obavezama preuzetim ratifikacijom međunarodnih ugovora, prije svega onima koji se odnose na garancije ljudskih prava i sloboda. Zakonom su propisana osnovna materijalna davanja i usluge u oblasti socijalne i dječje zaštite. Ovim zakonom realizuju se opredjeljenja koja podrazumijevaju, između ostalog, podsticanje i uvođenje novih usluga socijalne i dječje zaštite u uključivanje u sferu pružanja usluga što više različitih aktera. Propisani su normativi i standardi u oblasti usluga socijalne i dječje zaštite, propisan je postupak licenciranja stručnih radnika i pružalaca usluga i postupak akreditacije programa obuke. Izvršena je reorganizacija pojedinih centara za socijalni rad, a takođe su osnovani i novi centri za socijalni rad, kako bi građani imali bolju pristupačnost pravima iz socijalne i dječje zaštite.

U skladu sa Zakonom, donijeti su podzakonski akti, kojima je propisana organizacija i način rada u centrima za socijalni rad, stručni poslovi u oblasti socijalne i dječje zaštite, standardi usluga socijalne i dječje zaštite, sistem kvaliteta u socijalnoj i dječjoj zaštiti i druga pitanja od uticaja na funkcionisanje sistema socijalne i dječje zaštite.

### **III 1. Strateška dokumenta**

**Strategija razvoja sistema socijalne i dječje zaštite za period od 2018. do 2022. godine** donijeta je s ciljem unapređenja kvaliteta života korisnika socijalne i dječje zaštite i njihovog osnaživanja za samostalan i produktivan život.

Za potrebe izrade nove strategije, urađena je „Analiza primjene Strategije socijalne i dječje zaštite za period 2013. – 2017. godine”, uz stručnu i tehničku pomoć UNICEF-a. primjene Strategije razvoja sistema socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori za period 2013–2017. godine”. U skladu s rezultatima „Analize primjene Strategije razvoja sistema socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori za period 2013. – 2017. godine“, mogu se identifikovati sljedeći razlozi za donošenje nove strategije:

1) Postoji potreba za unapređenjem normativnog okvira i sistema kvaliteta u socijalnoj i dječjoj zaštiti u odnosu na: standarde usluga socijalne i dječje zaštite, sistem licenciranja pružalaca usluga, sistem licenciranja stručnih radnika, sistem

akreditacije programa obuke, organizaciju, normative, standarde i način rada u centrima za socijalni radi i supervizijsku podršku.

- 2) Postoji potreba za daljim razvojem i unapređenjem usluga socijalne i dječje zaštite.
- 3) Postoji potreba za daljim smanjenjem korisnika koji koriste uslugu smještaja u ustanovama socijalne i dječje zaštite, s posebnim osvrtom na djecu.
- 4) Postoji potreba za daljim razvojem usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva, s posebnim osvrtom na nesrodničko hraniteljstvo.
- 5) Postoji potreba za većim učešćem lokalnih uprava u unapređenju kvaliteta socijalne i dječje zaštite u lokalnim zajednicama.
- 6) Postoji potreba za povećanjem učešća organizacija civilnog društva, nevladinih organizacija, privrednih društava, preduzetnika i fizičkih lica u pružanju usluga socijalne i dječje zaštite na održiv način.

Opšti cilj ove strategije je unaprijeđen kvalitet života korisnika socijalne i dječje zaštite i njihova osnaženost za samostalan i produktivan život.

Posebni ciljevi su: 1) Unaprijeđen normativni okvir u socijalnoj i dječjoj zaštiti; 2) Unaprijeđen sistem kvaliteta u socijalnoj i dječjoj zaštiti; 3) Unaprijeđene usluge socijalne i dječje zaštite i stvoreni preduslovi za nastavak deinstitutionalizacije.

**Strategija razvoja sistema socijalne zaštite starijih za period od 2018. do 2022. godine** donijeta je radi unapređenja normativnog okvira, daljeg razvoja usluga podrške za život u zajednici, unapređenja kvaliteta socijalne zaštite starijih i povećanja učešća organizacija civilnog društva, nevladinih organizacija, privrednih društava, preduzetnika i fizičkih lica u pružanju usluga socijalne zaštite starijim, na održiv način u vrijeme kada je sistem socijalne zaštite u Crnoj Gori zauzeo jasne pravce razvoja. U prethodnom periodu koncipiranja i sprovođenja različitih akcija inovativne i reformske prirode – socijalna zaštita, uključujući socijalnu zaštitu starijih, poprima karakteristike sistemskih odgovora na potrebe starijih koje se zadovoljavaju u sredini u kojoj žive.

Za potrebe izrade ove strategije, urađena je „Analiza primjene Strategije razvoja sistema socijalne zaštite starijih za period 2013. - 2017. godine” kroz projekat „Nastavak reforme sistema socijalne zaštite”, koji sprovodi Vlada Crne Gore, uz stručnu i tehničku pomoć UNDP-ja.

U skladu s rezultatima Analize primjene Strategije razvoja sistema socijalne zaštite starihlica u Crnoj Gori za period 2013. - 2017. godine, mogu se identifikovati sljedeći razlozi za donošenje nove Strategije:

- 1) Postoji potreba za daljim razvojem usluga podrške za život u zajednici, iako je povećan broj usluga i broj korisnika ovih usluga.
- 2) Postoji potreba za unapređenjem kvaliteta socijalne zaštite za starije na lokalnom nivou, u skladu sa Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti.
- 3) Postoji potreba za povećanjem učešća organizacija civilnog društva i nevladinih organizacija u pružanju usluga socijalne zaštite starijih, na održiv način – finansiranjem iz sredstava javnih prihoda.
- 4) Postoji potreba za unapređenjem normativnog okvira i sistema kvaliteta u socijalnoj zaštiti starijih, u odnosu na: standarde usluga, sistem licenciranja, sistem akreditacije programa, organizaciju, normative, standarde i način rada u centrima za socijalni radi i supervizijsku podršku.

Opšti cilj ove Strategije je unaprijeđena socijalna zaštita starijih, s integrisanim uslugama i podrškom radi očuvanja i poboljšanja kvaliteta njihovog života.

Posebni ciljevi su: 1) unaprijediti socijalnu odgovornost i integrativni pristup koji omogućava podsticanje socijalne inkluzije, povećanje kvaliteta života i korišćenje kapaciteta starijih za samostalan život; 2) unaprijediti usluge socijalne zaštite starijih; 3) unaprijediti sistem kvaliteta usluga starijih.

### **III 2. Tijela za unapređenje položaja osetljivih grupa**

Za unapređenje položaja starih lica s invaliditetom, u Crnoj Gori obrazovan je Savjet za brigu o licima s invaliditetom. Savjet čine predstavnici resornih ministarstava, državnih organa i institucija i predstavnika NVO sektora koji se bave pravima lica s invaliditetom. Zadatak Savjeta je zaštita i unapređenje lica s invaliditetom u oblastima socijalne i zdravstvene zaštite, vaspitanje i obrazovanje, radno osposobljavanje i zapošljavanje, iniciranje donošenja propisa za razvoj i unapređenje prava lica s invaliditetom, predlaganje mjera za poboljšanje kvaliteta života ovih lica, informisanje javnosti o pravima, mogućnostima i potrebama lica s invaliditetom u cilju uklanjanja predrasuda i barijera u odnosu na ta lica.

Za unapređenje prava djeteta formiran je Savjet za prava djeteta. Zadatak Savjeta je da prati izvršavanje obaveza Crne Gore koje proizilaze iz Konvencije o pravima djeteta i drugih međunarodnih dokumenata koji se odnose na zaštitu prava djeteta; štiti i unaprijeđuje prava djeteta u oblasti socijalne i dječje zaštite, zdravstvene zaštite,

vaspitanja i obrazovanja i drugim oblastima od značaja za zaštitu prava i interesa djeteta; prati primjenu propisa koji se odnose na zaštitu prava djeteta; inicira donošenje propisa za unapređenje i zaštitu prava djeteta; unaprijeđuje saradnju s lokalnom samoupravom u procesu implementacije i zaštite prava djeteta; unaprijeđuje saradnju s nevladinim organizacijama u procesu implementacije i zaštite prava djeteta; upoznaje javnost o pravima djeteta i obavještava o stanju prava djeteta.

### **III 3. Koncept obezbeđenja i pružanja usluga socijalne i dječije zaštite**

Sistem usluga sa svoje strane zasnovan je na holističkom pristupu, pristupu celokupne procene potreba i potencijala korisnika. Iz reformskih dokumenata može se videti da holistički pristup osobi uključuje najmanje tri dimenzije: (1) lične činioce; (2) sredinske činioce; i (3) životne navike, odnosno svakodnevnu aktivnost ili društvenu ulogu koju osoba ili njen društveno-kulturni kontekst vrednuju prema karakteristikama osobe (npr. prema starosti, polu, društveno-kulturnom identitetu, suživotu u porodici ili individualnom stanovanju i slično). Ovaj pristup doprinosi prevazilaženju tzv. kategorijalnog principa u socijalnoj zaštiti, zamenjujući ga pojmom potreba korisnika. U holističkom pristupu korisniku fokus nije na njegovim nedostacima, već na preostalim potencijalima ličnosti korisnika sa ciljem obezbeđenja, odnosno očuvanja, njegove što veće društvene integracije i što celovitijeg poštovanja ljudskih prava.

Sve usluge putem kojih korisnici mogu da ostvare svoja prava i potrebe trebalo bi da budu zasnovane na sledećim posebnim principima i pravima:

- svaka usluga bi, uvek kada je to moguće, trebalo da se pruža u sredini u kojoj korisnik živi;
- blizina usluge i korišćenje porodičnih, komšijskih, volonterskih i lokalnih resursa, trebalo bi da omogući da usluga ne isključuje korisnika iz socijalnih interakcija u sredini u kojoj živi;
- trajanje specifičnih usluga usmerenih na rizik trebalo bi da bude određeno vremenom neophodnim za osposobljavanje korisnika ili poboljšanjem stanja korisnika, ne isključujući ga iz redovnih uslova za zadovoljavanje ostalih potreba i prava;
- raznovrsnost ponude i pružanja usluga (javne službe, udruženja i privatni pružaoci) trebalo bi da omoguće pravo na izbor usluga u opštini boravka, kao i njegovo pravo da odabere uslugu izvan te opštine, ako je takvo rešenje u njegovom najboljem interesu;
- ostvarenje principa trajnosti usluge trebalo bi da bude obezbeđeno u slučajevima kada takva usluga doprinosi osećaju lične sigurnosti i pripadnosti primarnoj grupi;



- sve usluge za korisnika permanentno će se usklađivati sa razvojnim i drugim potrebama korisnika (princip kontinuiteta).

Socijalna i dječja zaštita je djelatnost od javnog interesa, a ostvarivanje javnog interesa obezbjeđuju država i lokalna samouprava, pod uslovima i na način propisan Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti. Zakonom je propisano da opština učestvuje u finansiranju mjera i programa razvoja socijalne i dječije zaštite (član 17); kao i obezbjeđenju materijalnih davanja (čl. 39 i 59); te da opština može osnovati ustanovu socijalne i dječije zaštite (član 89).

Iz perspektive odgovornosti za obezbjeđenje usluga odnosno finansiranje socijalne i dječije zaštite važne su odredbe člana 154 Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti. Sredstva za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite obezbjeđuju se u budžetu države i budžetu opštine, kao i vršenjem djelatnosti pružalaca usluga. U budžetu opštine mogu se obezbijediti sredstva za materijalna davanja u socijalnoj i dječjoj zaštiti propisana ovim zakonom i za usluge socijalne i dječje zaštite, kao što su: pomoć u kući, dnevni boravak, usluge narodne kuhinje, odmor i rekreaciju djece, stanovanje uz podršku, smještaj u prihvatilište - sklonište, stanovanje za socijalno ugrožena lica, u skladu sa zakonom i druge usluge u skladu sa svojim materijalnim mogućnostima. Ukoliko opštine nijesu u mogućnosti da obezbijede sredstva za navedene usluge u njihovom finansiranju učestvovala država.

Usluga smještaja pruža se u javnim ustanovama socijalne i dječje zaštite. Usluga smještaja djece bez roditeljskog staranja i djece čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama pruža se u JU Dječji dom „Mladost” u Bijeloj. Usluga smještaja djece i mladih s poremećajem u ponašanju pruža se u JU Centar „Ljubović” u Podgorici. Usluga smještaja lica s intelektualnim smetnjama i smetnjama autističnog spektra pruža se u JU Zavod „Komanski most” u Podgorici. Usluga smještaja odraslih lica s invaliditetom i starih lica pruža se u JU Dom starih „Grabovac” u Risnu i JU Dom starih „Bijelo Polje” u Bijelom Polju. Usluga odmor i rekreacija djece korisnika materijalnog obezbjeđenja i djece bez roditeljskog staranja pruža se u JU „Lovćen” – Bečići.

### **III 4. Standardi usluga socijalne i dječije zaštite**

Standard se najjednostavnije može razumeti kao stručni konsenzus o pitanjima koje se i na koji način pruža određena usluga socijalne zaštite da bi ona odgovarala svojoj nameni. Standardi su, pored toga, sredstvo za garantovanje kvaliteta usluga socijalne zaštite. Standardi predstavljaju i skup određenih tehničkih specifikacija realizacije neke aktivnosti, skup preciznih kriterijuma, pravila i smernica kako se usluga pruža

da bi se postigli najbolji efekti za korisnika. Možemo reći da standard predstavlja kriterijum, ili osnovnu meru koja se mora ispuniti. U odnosu na standarde definišu se i druge mere vezane za kvalitet usluge. Svrha standarda je da omogući upravljanje pružanjem usluge.

Standardi, uključujući i minimalne standarde usluga socijalne zaštite o dječije, predstavljaju razvojnu kategoriju, jer doprinose razvoju i unapređivanju usluga. S druge strane, i sami standardi se mogu unapređivati i menjati, tako da i na taj način utiču na unapređivanje usluga.

Standardi usluga socijalne i dječije zaštite sadrže dve grupe standarda: 1) *strukturalne standarde* kojima se utvrđuju infrastrukturni, organizacioni i kadrovski uslovi za pružanje usluge. Ovi standardi se odnose na prostor, objekat, lokaciju, opremljenost odgovarajućom opremom, dostupnost drugih usluga, obrazovanje kadrova i organizaciju usluge; 2) *funkcionalne standarde* koji se odnose na stručni postupak pružanja usluge. Funkcionalni standardi opisuju način kako se aktivnosti u usluzi realizuju, kako se procenjuje efekat pružanja usluge, koji su to obavezni postupci – prijem, procena, planiranje, evaluacija i ponovni pregled korisnika.

#### **IV ANALIZA PRIMJENE STANDARDA USLUGA SOCIJALNE I DJEČIJE ZAŠTITE**

U fokusu ove analize su sledeći pravilnici:

- 1) Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i minimalnim standardima usluga za smeštaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu (2018);
- 2) Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica (2014) sa izmenama i dopunama iz 2016, 2018. i 2019. godine;
- 3) Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu-skloništu (2019).

## **IV 1. Rezultati terenskog istraživanja prakse primjene standarda usluga**

Terensko istraživanje sprovedeno je putem ankete, odnosno distribucijom i popunjavanjem upitnika. U prilogu ove analize nalazi se upitnik. Upitnik je pripremio angažovani konsultant, a Zavod sproveo anketu radi analize primene i predlaganja izmena i dopuna standarda za usluge:

- 1) smještaja odraslih i starih lica;
- 2) smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu; i
- 3) smještaja u prihvatilištu skloništu.

Cilj ankete bio je prikupljanje iskustava pružalaca predmetnih usluga socijalne i dječije zaštite u vezi sa ispunjavanjem standarda usluga. Učešće u anketiranju bilo je dobrovoljno. Dobijeni odgovori korišćeni su isključivo u svrhu ove analize.

Organizacija koja pruža više od jedne usluge na koju se odnosi upitnik, za svaku uslugu popunila je poseban upitnik.

Upitnik je distribuiran putem elektronske pošte na adrese 16 (šesnaest) pružalaca usluga, s tim što je bilo pružalaca koji su popunili više od jednog upitnika s obzirom na to da pričaju više od jedne usluge. Takođe, u anketu bilo uključeno više stručnih radnika kod jednog pružaoca, u okviru iste usluge.

**Za uslugu smještaj odraslih i starih lica** u anketi su učestvovali:

- 1) Centar za socijalni rad Nikšić, Plužine i Šavnik – PJ Šavnik;
- 2) Centar za socijalni rad Berane - PJ Andrijevića;
- 3) JU Dom starih "Grabovac" Risan;
- 4) JU Centar za socijalni rad za opštine Mojkovac i Kolašin, Centar Mojkovac;
- 5) JU Dom starih "Bijelo Polje";
- 6) Dom starih D.o.o „Duga“ Martinići bb, Danilovgrad;
- 7) JU Dom starih „Nikšić“;
- 8) JU Dom starih "Podgorica", Bulevar Veljka Vlahovića bb, Podgorica;
- 9) Javna ustanova za smještaj, rehabilitaciju i resocijalizaciju korisnika psihoaktivnih supstanci - Kakaricka gora bb, Podgorica;
- 10) Javna ustanova Zavod „Komanski most“ Gornja Gorica bb.Podgorica (usluge smještaja odraslih lica sa invaliditetom: umjerene, teže i teške intelektualne teškoće i poremećaji iz autističnog spektra).

**Za uslugu smještaj u prihvatilištu-skloništu:**

- 1) Centar za socijalni rad Berane - PJ Andrijevića;

- 2) JU Centar za podršku djeci i porodici, Bijelo Polje (smještaj u prihvatilištu – skloništu za odrasla i stara lica, odnosno odrasla lica sa djecom);
- 3) JU Centar za socijalni rad za opštine Mojkovac i Kolašin, Centar Mojkovac;
- 4) JU Dječji dom “Mladost” Bijela (prihvatilište za zaštitu djece od nasilja u porodici);
- 5) SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja Nikšić (SOS sklonište za žene i djecu žrtve nasilja);
- 6) Sigurna ženska kuća, Podgorica.

**Za uslugu smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu:**

- 1) Centar za socijalni rad Berane - PJ Andrijevića;
- 2) JU Centar “ Ljubović” Podgorica (ustanova za smještaj djece i maloljetnika u sukobu, sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delikvencija);
- 3) JU Centar za socijalni rad za opštine Mojkovac i Kolašin, Centar Mojkovac;
- 4) JU Dječji dom “Mladost” Bijela (mala grupa zajednica Bijelo Polje).

**Generalni osvrt na stanardarde usluga socijalne i dječije zaštite** dao je JU Centar za socijalni rad za prijestonicu Cetinje.

Anketa je realizovana u decembru 2021. i januaru 2022. godine.

#### **IV 1.1. Smještaj odraslih i starih lica**

Na pitanje **koliko je pravilnik kojim je usluga standardizovana jasan i informativan**, dobijeni su sledeći odgovori: potpuno (2); u velikoj meri (8); delimično (3); nedovoljno (1); nimalo (0); nemam odgovor (0). Za najveći broj učesnika u anketi **Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica**, jasan je i informativan **u velikoj meri**. Pri distribuciji ovog odgovora, kao i odgovora kojima su odabrane druge ponuđene opcije, može se zaključiti da je predmetni pravilnik u velikoj meri adekvatan za korišćenje, s tim što ima potrebe za njegovo unapređenje i pronalaženje rešenja koja nisu dovoljno dobra za primenu od strane pružalaca usluge smještaja odraslih i starih lica.

Na pitanje **koliko je standardizacija usluga unapredila je proces pružanja usluga**, gde ocena 5 znači potpuno se slažem, 1 uopšte se ne slažem, 0 znači ne znam, dobijeni su sledeći odgovori: 0 (0); 1 (0); 2 (1); 3 (2); 4 (7); 5 (3). Može se zaključiti da je, prema razumevanju ispitanika, standardizacija usluge u značajnoj meri unapredila proces pružanja usluga, ali odgovori koji upućuju na stav o nižem stepenu unapređenja procesa pružanja usluga upućuju na potrebu za evaluacijom prakse i

potragom za boljim rešenjima na polju standardizacije usluge smještaja odraslih i starih lica.

Na pitanje: **Sa ispunjavanjem kojih standarda za uslugu koju pruža vaša organizacija ste imali najviše teškoća?** - dobijeni su sledeći odgovori:

Prikupljanje validne dokumentacije.

Smještaj u skladu sa polom korisnika-omogućiti da se brat i sestra mogu smjestiti u istoj sobi ukoliko njihovo zdravstveno stanje to dozvoljava, tj ukoliko pripadaju istom odjeljenju (imamo takvih zahtjeva).

Prijem u slučaju neodložne intervencije, povećati broj dana za dostavljanje dokumentacije imajući u vidu da je za neka lica teško obezbijediti dokumentaciju (lica bez porodične podrške, nepokretna lica bez podrške, beskućnici, psihijatrijski bolesnici, lica oboljela od demencije).

Izveštaj o zdravstvenom stanju- precizirati na koje izvještaje se konkretno misli.

Iz ugla stručnih radnika koji rade na postupku smještaja, izuzetne poteškoće su prilikom smještaja lica koja imaju psihijatrijsku dijagnozu I obezbjeđivanje njihove zaštite kao i smještaj prilikom neodložne intervencije.

Dokumentacija koja se zahtijeva za smještaj od strane pružaoca usluge je znatno obimnija od one koja se navodi pravilnikom.

Teškoće u radu odnose se na prostore i standarde tj visoke kriterijume pri licenciranju i standardizaciji određenih prostorija. Takođe, poteškoće smo imali sa licenciranim radnicima, manjkom obuka za radnike koji rade sa starim licima. Obezbeđivanje zdravstvene zaštite korisnicima u domovima zdravlja i kliničkom centru, gdje stara lica tj korisnici nemaju nikakvu prednost i cjelodnevna čekanja (pregled, kontrola i sl.) takođe predstavljaju veliki izazov. (Napomena: Dom starih D.o.o „Duga“ Martinići bb, Danilovgrad.)

Imali smo poteškoće sa ispunjavanjem standarda za stambeni prostor jer je objekat sagrađen bez usaglašenosti sa standardima. Pored toga objekat je i opremljen npr. plakarima i svi su bili bez bravica za zaključavanje, koje smo naknadno ugradili kako bi ispoštovali standarde koji se odnose na materijalne uslove. Dakle, predlog za nove ustanove koje se budu otvarale je poštovanje definisanih standarda prilikom

planiranja, tj. izgradnje, jer se kasnije stambeni uslovi ne mogu mijenjati. (Napomena: JU Dom starih "Podgorica", Bulevar Veljka Vlahovića bb, Podgorica.)

Teškoće se ogledaju u specifičnosti da se prijem vrši preko Centra za socijalni rad, jer motivacija zavisnika je veoma promjenljiva i poštovanje same procedure od razgovora sa Centrom, davanje mišljenja i dolaska klijenta u Javnu ustanovu može dovesti do odustajanja. (Napomena: Javna ustanova za smještaj, rehabilitaciju i resocijalizaciju korisnika psihoaktivnih supstanci - Kakaricka gora bb, Podgorica.)

Prilikom licenciranja usluge imali smo problema sa površinom prostora za ručavanje, kao i sa dnevnim boravkom koji je trebao da sadrži garniture za sjedenje. Kasnije su rađene izmjene Pravilnika koji je prilagođen korisnicima smještaja u našoj ustanovi, tako da u skladu sa postojećim Pravilnikom ispunjavamo sve uslove predviđene istim. (Napomena: Javna ustanova Zavod „Komanski most“ Gornja Gorica bb. Podgorica - Usluge smještaja odraslih lica sa invaliditetom (umjerene, teže i teške intelektualne teškoće i poremećaji iz autističnog spektra.)

Na pitanje: **Da li smatrate da je neki od standarda ili više njih previsok i ako da, koji? Opišite zbog čega. Predložite kako bi standard trebalo da glasi** - dobijeni su sledeći odgovori:

Mislino da su standardi zadovoljavajući.

Dostupnost zdravstvenih usluga-preciznije definisati na koji način da se obezbijeduje dostupnost zdravstvenih usluga tj. na koji način organizovati posjete specijalistima imajući u vidu da se često vode na preglede u drugi grad a domovi su preopterećeni. Takođe, voditelj slučaja mogućnosti da korisnika vodi iz jednog grada u drugi na specijalistički pregled.

Mišljenja smo da standardi nisu previsoki.

Standard za prostor npr za dnevni boravak korisnika je previsok.

Standard koji se odnosi na površinu dnevne sobe koji je trenutno 2m2 po korisniku jer u dnevnom boravku gotovo nikad ne borave svi korisnici istovremeno.

Neki materijalni uslovi (sat i kalendar) koji su navedeni nemaju svoju funkciju npr. na odjeljenju demencije.

Evidencija ličnih stvari korisnika, propisani obrazac treba prilagoditi licima sa invaliditetom smještenim u našoj ustanovi (svim korisnicima oduzeta poslovna sposobnost). (Napomena: Javna ustanova Zavod „Komanski most“ Gornja Gorica bb. Podgorica - Usluge smještaja odraslih lica sa invaliditetom (umjerene, teže i teške intelektualne teškoće i poremećaji iz autističnog spektra.)

Na pitanje: **Da li smatrate da je neki od standarda usluge koju pruža vaša organizacija, prenizak. Ako da, koji? Opišite zbog čega. Predložite kako bi standard trebalo da glasi** - dobijeni su sledeći odgovori:

Standard od 200 do 300 korisnika - jednog stručnog radnika na poslovima doktora medicine, odnosno na svakih daljih 150 korisnika jednog stručnog radnika na poslovima medicine – je prenizak. U praksi teško da jedan ljekar može da brine o 274 korisnika koliko će u punom kapacitetu imati Dom starih “Podgorica”.

Na pitanje: **Da li smatrate da je neki od standarda koji pruža vaša organizacija nije adekvatan iz drugog razloga (osm toga što je prenizak ili previsok), ako da, koji je to standard? Predložite kako bi standard trebalo da glasi** - dobijeni su sledeći odgovori:

Ne, mislimo da su standardi adekvatni.

Individualni plan rada sa korisnikom – nekada u praksi vrlo teško obezbijediti učešće korisnika u sačinjavanju individualnog plana, zbog zdravstvenog stanja, godina i sl.

Standard koji se odnosi na obavezu da postoji dio garderobnog ormara koji se zaključava. Ovo često nije praktično za starije koji gube ključice, bravice se kvare, a nema ni smisla za jednokrevetne sobe. Dakle predlog bi bio da postoji fioka noćnog stola ili polica u ormaru koja može da se zaključa u dvokrevetnim sobama zbog čuvanja za korisnike vrijednih stvari. Druge vrijednosti svakako drže u Službi za socijalni rad. Oni koji borave u jednokrevetnim sobama i apartmanima svakako nemaju potrebu zaključavanja ormara.

Na pitanje: **Da li smatrate da neki standardi usluge koju pruža vaša organizacije, nedostaju? Napišite koji su to standardi** - dobijeni su sledeći odgovori:

Mišljenja smo da sve ustanove za smještaj trebaju da imaju stalno zapošljenog ljekara kao i psihijatra.

Ne postoji standardizacija za osoblje koje radi direktno sa korisnicima. Obuke za osoblje (negovateljice) i sl.

Standardi za fizikalnu terapiju koja je bitan segment domske usluge. (Napomena: JU Dom starih "Podgorica", Bulevar Veljka Vlahovića bb, Podgorica.)

Javna ustanova je ustanova koja se bavi pružanjem psiho-socijalne pomoći osobama koje su u problemu bolesti zavisnosti. Tretman u Javnoj ustanovi se sastoji iz dva dijela. Prvi dio je rezidencijalni dio kada su klijeti/kinje smješteni u ustanovu i drugi dio kada se nalaze u svojim kućama i po pozivu dolaze na grupne /individualne psihoterapije. (Napomena: Javna ustanova za smještaj, rehabilitaciju i resocijalizaciju korisnika psihoaktivnih supstanci - Kakaricka gora bb, Podgorica.)

Smještaj klijenata/kinja je samo jedan dio usluga koje pruža Javna ustanova, i on je neophodan kako bi se pružila psiho-socijalna pomoć zbog same specifičnosti bolesti zavisnosti. A osnovna usluga koju pruža Javna ustanova je savjetovanje i terapija. (Napomena: Javna ustanova za smještaj, rehabilitaciju i resocijalizaciju korisnika psihoaktivnih supstanci - Kakaricka gora bb, Podgorica.)

Ispitanici su imali sledeće **dodatne komentare:**

Povećanje kapaciteta smještaja na odaljenjima psihogerijatrije bi doprinuo boljoj zaštiti lica koja se dugo nalaze na listi čekanja a ovaj vid smještaja im je neophodan.

Nedostaju standardi za inovativne usluge koje ne mogu ni da se licenciraju. Konkretno Dom ima u planu uvođenje usluge koja nije prepoznata Zakonom. (Napomena: JU Dom starih "Podgorica", Bulevar Veljka Vlahovića bb, Podgorica.)

Postojeći Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica je baziran na pružanje usluga u domenima i direktno ne uključuju specifičnost populacije zavisnika, koji ne mogu da se izjednačavaju sa drugim ciljnim grupama. (Napomena: Javna ustanova za smještaj, rehabilitaciju i resocijalizaciju korisnika psihoaktivnih supstanci - Kakaricka gora bb, Podgorica.)

Potreba zapošljavanja ljekara opte prakse sa punim radnim vremenom, kao i neuropsihijatra. (Napomena: Javna ustanova Zavod „Komanski most“ Gornja Gorica bb, Podgorica - Usluge smještaja odraslih lica sa invaliditetom (umjerene, teže i teške intelektualne teškoće i poremećaji iz autističnog spektra.)



#### **IV 1.2. Smještaj u prihvatilištu-skloništu**

Na pitanje **da li je pravilnik kojim je usluga standardizovana je jasan i informativan**, dobijeni su sledeći odgovori: potpuno (1); u velikoj meri (5); delimično (0); nedovoljno (0); nimalo (0); nemam odgovor (0). Prema distribuciji odgovora na ovo pitanje, **Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu-skloništu** je u velikoj meri jasan i informativan. Niko od učesnika u anketi nije iskazao niži stepen jasnosti i informaivnosti predmetnog pravilnika.

Na pitanje **koliko je standardizacija usluga unapredila proces pružanja usluga. U kojoj meri se slažete sa ovom izjavom? Ocena 5 znači potpuno se slažem, 1 uopšte se ne slažem, 0 znači ne znam** - dobijeni su sledeći odgovori: 0 (1); 1 (0); 2 (0); 3 (2); 4 (2); 5 (1). Prema rezultatima ankete, a s obzirom na broj ispitanika, standardizacija predmetne usluge unapredila je proces pružanja usluge na zadovoljavajućem nivou, s tim što treba istaći da učesnici u anketi nisu pokazali visok stepen slaganja o funkciji standardizacije usluge.

Na pitanje: **Sa ispunjavanjem kojih standarda za uslugu koju pruža vaša organizacija ste imali najviše teškoća? Opišite koje su to teškoće** - dobijeni su sledeći odgovori:

Nedozvoljen boravak djece bez odraslog lica.

Teškoće sa odgovarajućim prostorom. (Napomena: smještaj u prihvatilištu –skloništu za odrasla i stara lica, odnosno odrasla lica sa djecom.)

Najviše poteškoća imamo zbog nepostojanja uslova za hitan/neodložan smještaj odraslih lica uopšteno i djece na teritoriji naše opštine. Ne postoje navedeni resursi.

Obezbjeđenje sigurnosti u slučaju korisnika sklonih bježanju ili u situacijama potencijalne opasnosti od strane lica koja mogu s namjerom doći i ugroziti korisnika. (Napomena: JU Dječji dom “Mladost” Bijela - Prihvatilište za zaštitu djece od nasilja u porodici.)

U obezbjeđivanju materijalnih uslova, jer smo morale da se prilagodjavamo tom prostoru koji imamo na raspolaganju i da se snalazimo za sredstva za ispunjavanje materijalnih uslova jer ista nismo dobili od drzave, nego se u procesu licenciranja to

očekivalo da mi obezbjedimo. Iz tog razloga smo dobile ogranicenu licencu na tri godine. (Napomena: Sigurna zenska kuća, Podgorica, nevladin sektor.)

Na pitanje: **Da li smatrate da je neki od standarda ili više njih previsok i ako da, koji? Opišite zbog čega. Predložite kako bi standard trebalo da glasi** - dobijeni su sledeći odgovori:

Mišljenja smo da standardi nisu previsoki.

Svi standardi su previsoki zbog procedure koju je potrebno sprovesti u hitnim slučajevima.

Na pitanje: **Da li smatrate da je neki od standarda usluge koju pruža vaša organizacija, prenizak. Ako da, koji? Opišite zbog čega. Predložite kako bi standard trebalo da glasi** - dobijen je samo jedan odgovor:

Definisana stručna sprema angažovanih lica koja pružaju uslugu.

Na pitanje: **Da li smatrate da je neki od standarda koji pruža vaša organizacija nije adekvatan iz drugog razloga (osm toga što je prenizak ili previsok), ako da, koji je to standard? Predložite kako bi standard trebalo da glasi** - dobjeni su sledeći odgovori:

Psiholog, pedagog, socijalni radnik neposredno radi sa licima na smještaju.

Standard koji se odnosi na smještaj u prihvatilište/sklonište nije adekvatan sa razloga što navedena usluga ne postoji na teritoriji naše opštine, već se djeca u slučajevima neodložne intervencije izmještaju sa roditeljima u Centar za podršku u Bijelom Polju, pri čemu postoji problem kod slučajeva gdje su djeca bez trenutnog ili uopšte roditeljskog staranja, kao i djeca bez staratelja koje nije moguće smjestiti u navedeni Centar. Takođe ogromnu poteškoću predstavlja smještaj odraslih lica kod neodložne intervencije u situacijama kada Centar nema mogućnost vraćanja istih u porodicu ili privremenog smještaja kod nekog od bližih ili daljih srodnika. Najveći problem predstavlja nepostojanje takve ustanove i teritorijalna udaljenost. (Napomena: JU Centar za socijalni rad za opštine Mojkovac i Kolašin, Centar Mojkovac.)

U skladu sa članom 17. pružalac usluga smještaja u sklonistu-prihvatilistu izrađuje individualni plan rada sa korisnicom/kom na osnovu individualnog plana usluga Centra u roku od 15 dana od dan prijema korisnice/ka – U praksi se nerijetko dešava da nadležni centar za socijalni rad ne uradi individualni plan čak ni nakon više

mjeseci nakon sto je žrtva sa djecom smjestena u sklonište, te mi, ne našom krivicom, nismo u mogućnosti da ispunimo ovaj standard. (Napomena: Sigurna zenska kuća, Podgorica, nevladin sektor.)

Na pitanje: **Da li smatrate da neki standardi usluge koju pruža vaša organizacije, nedostaju? Napište koji su to standardi** - dobijeni su sledeći odgovori:

Znatno vise stručnog kadra psihologa, pedagoga, socijalnog radnika, logopeda, defektologa.

U opštini za koju je osnovan ovaj Centar nedostaju sve navedene usluge ( ne postoje ustanove na teritoriji opštine Mojkovac shodno čemu se korisnici izmještaju van mjesta boravka, što dodatno otežava pružanje usluga, vremenski okvir rješavanja istih, kao i ostvarivanje kontakta sa bližim srođnicima). (Napomena: JU Centar za socijalni rad za opštine Mojkovac i Kolašin, Centar Mojkovac.)

Standard koji se odnosi na sigurnost korisnika trebalo bi osim procedura da propisuje obavezno angažovanje službe obezbjeđenja. (Napomena: JU Dječji dom "Mladost" Bijela - Prihvatište za zaštitu djece od nasilja u porodici.)

Nasa organizacija osim usluga iz clana 13. razvoj potencijala i osnaživanje korisnika pruža usluge – besplatne pravne pomoci i usluga povjerljivog lica u skladu sa Zakonom od zaštite od nasilja u porodici. (Napomena: Sigurna zenska kuća, Podgorica, nevladin sektor.)

Dobijeni su sledeći  **dodatni komentari:**

Zapošljavanje većeg broja stručnog radnika bi doprinui boljoj zaštiti i kvalitetnijoj pruženoj usluzi.

Smatramo da navedene sugestije koje se odnose na nedostatak resursa na teritoriji naše opštine mogu doprinijeti Vašoj analizi koja bi imala za cilj razmatranje mogućnosti za razvijanjem navedenih usluga neophodnih za rješavanje problema sa kojima se srećemo u našem radu. (Napomena: JU Centar za socijalni rad za opštine Mojkovac i Kolašin, Centar Mojkovac.)

Vrijeme dugotrajnog boravka u prihvatilištu trebalo bi revidirati na najviše šest mjeseci, kao i broj stručnih radnika i saradnika.

### **IV 1.3. Smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu**

Na pitanje **da li je pravilnik kojim je usluga standardizovana jasan i informativan** - dobijeni su sledeći odgovori: potpuno (2); u velikoj meri (3); delimično (1); nedovoljno (1); nimalo (0); nemam odgovor (0). Na osnovu dobijenih odgovora u anketi može se zaključiti da je **Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i minimalnim standardima usluga za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu**, za najveći broj ispitanika u velikoj meri jasan i informativan, s tim što se mora skrenuti pažnja i na odgovore koji ukazuju na niži stepen slaganja sa ovom tvrdnjom, što upućuje na potrebe za evaluacijom i unapređenjem predmetnog pravilnika odnosno standarda usluge.

Na pitanje: **da li je standardizacija usluga unapredila proces pružanja usluga. U kojoj meri se slažete sa ovom izjavom? Ocena 5 znači potpuno se slažem, 1 uopšte se ne slažem, 0 znači ne znam** - dobijeni su sledeći odgovori: 0 (1); 1 (0); 2 (0); 3 (1); 4 (3); 5 (2). Najveći broj ispitanika smatra da je stanradizacija usluge u značajnoj meri unapredila proces pružanja usluge.

Na pitanje: **Sa ispunjavanjem kojih standarda za uslugu koju pruža vaša organizacija ste imali najviše teškoća? Opišite koje su to teškoće** - dobijeni su sledeći odgovori:

Dokumentacija koja se zahtijeva za smještaj od strane pružaoca je znatno obimnija od one koja se navodi pravilnikom.

Zdravstvena zaštita. Kod korisnika koji su na medikamentnim terapijama ljekari prepisuju lijek po potrebi- naša procjena treba da bude kad je ta potreba i ako nijesmo ljekari. I sve druge medicinske intervencije u ustanovi, (medicinska ambulanta) koju nemamo. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Postupak i rokovi koji su vezani za centre za socijalni rad, definisanje kategorije djece koja se smještaju i dužina boravka djece u ustanovi, kao i prihvatanje djece nakon otpusta iz ustanove. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Smještaj djece od strane CSR i suda koji nisu za našu ustanovu (psihijatrijski slučajevi) (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Sa oblašću koja se odnosi na pružanje zdravstvene zaštite, a tiče se činjenice da se u ustanovu smještaju djeca I mladi iz svih opština u Crnoj Gori, što posebno otežava mogućnost promjene izabranog pedijatra / ljekara. To bi automatski značilo da se korisnik mora odjaviti iz mjesta prebivališta ( dok boravi u ustanovi), a nakon izlaska bi morao da se prijavi ponovo na adresu prebivališta. To je administrativni nonsens, ali do skoro I jedini način da dijete dobije izabranog ljekara u Podgorici. Problem je djelimično riješen, ali još uvijek utiče na kvalitet nivoa pružanja usluga zdravstvene zaštite. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Drugi problem se odnosi na pripremu korisnika za otpust iz ustanove, koji zahtijeva jasno definisan postupak u svakom pojedinačnom slučaju ( porodične prilike, da se tačno zna gdje se dijete vraća, zatim problem sa zapošljavanjem korisnika i dr. ). (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Takođe, tu je usluga stanovanja uz podršku, koja nije na pravi način prepoznata za korisnike usluga naše ustanove, kada se steknu uslovi za ovom vrstom usluge. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Nejasnoća standarda, koji se odnose na uslove smještaja, prvenstveno na smještajne koji se odnose na bezbjedonosne uslove. Npr. neklizajući podovi , nesalomljiva stakla i sl. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Dostupnost zdravstvenih usluga; česte zdravstvene intervencije i hospitalizacije su neminovne, a kao problem nametnulo se pitanje pratnje djece prilikom hospitalizacije za koju bi trebalo da bude zadužen zdravstveni sektor. (Napomena: JU Dječji dom "Mladost" Bijela - Mala grupna zajednica Bijelo Polje.)

Na pitanje: **Da li smatrate da je neki od standarda ili više njih previsok i ako da, koji? Opišite zbog čega. Predložite kako bi standard trebalo da glasi** - dobijeni su sledeći odgovori:

Mišljenja smo da standardi nisu previsoki.

Standardi koji podrazumijevaju rad sa korisnicima u ulozi " tutora" ili ti privatnih predmetnih nastavnika. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Standardi upotrebe i voženje korisnika službenim vozilom, kao i vođenje računa o istom. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Očekivanja da jedno službeno lice obavlja više radnih obaveza i pri tom bude sposobno za sve bez predhodne edukacije. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Više njih, a odnose se na materijalne uslove smještaja, npr. sadržaj artikala u prostorijama i sl.

Lično angažovanje stručnih radnika u radu sa korisnima – korišćenje ličnih poznanstava (zapošljavanje, nabavka medikamenata, upis u škole, tok školovanja) (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Loša međusektorska saradnja MUP, sud, centri za socijalni rad, hitna pomoć) (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Integracija, osnaživanje, uključivanje, obnavljanje mreže podrške, učešće i ostvarenost u društvu su rezultati standarda, koji bi trebalo da budu vidljiviji i efikasniji. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Standard je adekvatan potrebama korisnika.

Standard koji se odnosi na pripremu za samostalan život korisnika nije uvijek moguće primjenljiv u populaciji djece sa teškim kombinovanim smetnjama, trebalo bi da se više bazira na terminima rehabilitacije i njege koja im je neophodna. (Napomena: JU Dječji dom "Mladost" Bijela - Mala grupna zajednica Bijelo Polje.)

Na pitanje: **Da li smatrate da je neki od standarda usluge koju pruža vaša organizacija, prenizak. Ako da, koji? Opišite zbog čega. Predložite kako bi standard trebalo da glasi** - dobijeni su sledeći odgovori:

Definisana stručna sprema vaspitača koji pružaju uslugu.

Ne smatram da imamo uopšte niske standard u pogledu bilo čega.

Ne smatram da je bilo koji standard prenizak.

Svi standardi su u skladu sa potrebama korisnika.

Standard koji se odnosi na dostupnost zdravstvenih usluga trebalo bi da bude mnogo specifikovaniji i da omogući dostupniju i lakšu zdravstvenu zaštitu kategoriji djece koja imaju ozbiljne kombinovane zdravstvene teškoće i zahtijevaju stalno praćenje od strane ljekara, česte hospitalizacije, pratnju u medicinskim ustanovama.... (Napomena: JU Dječji dom "Mladost" Bijela - Mala grupna zajednica Bijelo Polje.)

Na pitanje: **Da li smatrate da je neki od standarda koji pruža vaša organizacija nije adekvatan iz drugog razloga (osm toga što je prenizak ili previsok), ako da, koji je to standard? Predložite kako bi standard trebalo da glasi - dobijeni su sledeći odgovori:**

Nedefinisana stručna sprema vaspitača, koja je jako bitna u radu sa djecom.

Mislim da su nam previsoka očekivanja od vaspitača i obaveze koje imaju su preobimne. Osim dnevnih obaveze oko vaspitnih grupa radimo i kao voditelji tretmana korisnicima, samim tim obavljamo i poslove za korisnike van radnog vremena uz to za to nikada nijesmo bili plaćeni. Ustanova ne pruža usluge savjetodavne nakon izlaska korisnika iz ustanove alit u uslugu pružamo mi vaspitači i dalje. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Standard nije adekvatan za korisnike koji imaju potrebe drugačije od kategorije korisnika koji se smješta u ovoj ustanovi .ovo se odnosi na korisnike čiji je primarni problem psihijatrijskog karaktera. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Standard koji se odnosi na dostupnost zdravstvene zaštite trebalo bi da obuhvati umreženost zdravstvenog sistema i sistema socijalne zaštite kako bi bila kontinuirano dostupna, brža i efikasnija.

Na pitanje: **Da li smatrate da neki standardi usluge koju pruža vaša organizacije, nedostaju? Napište koji su to standardi - dobijeni su sledeći odgovori:**

Mišljenja smo da sve ustanove za smještaj trebaju da imaju stalno zapošljenog ljekara kao i znatno više stručnog kadra psihologa, pedagoga, socijalnog radnika, logopeda, defektologa.

Pojavom upotrebe narkotika kod maloljetnika neophodno je uvrstiti poseban tretman i rad za saniranje tog problema. Radne grupe ili saradnja sa Kakaričkom. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Nedostaje popis medicinske dokumentacije koju je potrebno pribaviti prilikom smještaja. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Prevenција i rana intervencija poremećaja u ponašanju koju bi mogli sprovoditi stručni radnici naše ustanove u lokalnoj zajednici. (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Smatram da usluge koje pruža naša ustanova u velikoj mjeri odgovaraju potrebama naših korisnika. Podrazumijeva se jedan strogo individualizovan pristup, kojim se šire sagledavaju sve potrebe naših korisnika. Koliko će se uspjeti u ostvarenosti planiranih ishoda, na žalost, ne zavisi samo od stručnog kadra naše ustanove. Brojni su faktori, koji utiču na ostvarenost ishoda usluga koje se kod nas pružaju ( već sam ukazala na poteškoće sa kojima se sriječemo). (Napomena: smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija.)

Dobijeni je sledeći **dodatni komentar:**

Zapošljavanje većeg broja stručnog radnika bi doprineli boljoj zaštiti djece i kvalitetnijoj usluzi.

#### **IV 1.4. Ostale napomene o uslugama odnosno stanardima usluga**

**JU Centar za socijalni rad za prijestonicu Cetinje dao je sledeće napomene:**

Nedovoljan je broj lica – pružaoca usluge porodičnog smještaja.

Nedovoljan je broj zainteresovanih lica koja bi prošla obuku za pružanje usluga porodičnog smještaja.

Nedostaje nam servis za savjetodavno-terapijski rad sa korisnicima.



## V SINTEZA PRIKUPLJENE ISTRAŽIVAČKE GRAĐE SA ZAKLJUČCIMA

Pre obavljenog terenskog istraživanja, jedan broj pružalaca predmetnih usluga socijalne i dječije zaštite dao je priloge za analizu primjene standarda i predloge njihove modifikacije. U okviru ovog odeljka posebno ih iznosimo kao “**ostale komentare**” odnosno analitičku građu, koja ima potencijal da u okviru sintetizovanja svih dobijenih inputa na bolji način definišemo predloge za izmjene i dopune standarda usluga. U ovom odeljku sintetizovano su obrađeni inputi dobijeni putem terenskog istraživanja (ankete), kao i ostali komentari i predlozi jednog broja pružalaca usluga po kojima nisu sačinjeni predlozi izmena i dopuna predmetnih pravilnika. One sugestije pružalaca usluga po kojima su sačinjeni predlozi izmena i dopuna predmetnih pravilnika obrađene su i iznete u poslednjem odeljku ovog dokumenta “VI PREDLOZI IZMENA I DOPUNA PRAVILNIKA”.

### V 1. Usluga smještaj odraslih i starih lica

#### **Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica**

#### **Standardi sa čijim ispunjavanjem su pružaocu imali najviše teškoća**

O poteškoćama u ispunjavanju standarda učesnici u anketi dali su odgovore koji se odnose na:

- 1) prikupljanje validne dokumentacije;
- 2) smještaj u skladu sa polom korisnika-omogućiti da se brat i sestra mogu smjestiti u istoj sobi ukoliko njihovo zdravstveno stanje to dozvoljava, tj ukoliko pripadaju istom odjeljenju (imamo takvih zahtjeva);
- 3) prijem u slučaju neodložne intervencije, povećati broj dana za dostavljanje dokumentacije imajući u vidu da je za neka lica teško obezbijediti dokumentaciju;
- 4) izvještaj o zdravstvenom stanju- precizirati na koje izvještaje se konkretno misli;
- 5) izuzetne poteškoće su prilikom smještaja lica koja imaju psihijatrisku dijagnozu, uključujući i pri neodložnim intervencijama;
- 6) dokumentacija koja se zahtijeva za smještaj od strane pružaoca usluge je znatno obimnija od one koja se navodi pravilnikom;
- 7) teškoće u radu odnose se na prostora standarde tj visoke kriterijume pri licenciranju i standardizaciji određenih prostorija;
- 8) manjak obuka za radnika koji rade sa starim licima:

- 9) obezbeđivanje zdravstvene zaštite korisnicima u domovima zdravlja i kliničkom centru, gdje stara lica tj korisnici nemaju nikakvu prednost;
- 10) poteškoće sa ispunjavanjem standarda za stambeni prostor jer je objekat sagrađen bez usaglašenosti sa standardima.

Navedena opažanja pružalaca usluga su raznovrsna, a tim što neka vrlo konkretno upućuju na potrebu za izmenama i dopunama standarda (prikupljanje dokumentacije odnosno izveštaj o zdravstvenom stanju, smešta u skladu sa polom itd.).

Među komentarima ima i onih koji upućuju na poteškoće sa drugim sistemima, tj. sistemom zdravstvene zaštite korisnika usluge smještaja odraslih i starih lica, kao i potrebe za obukama angažovanog osoblja s ciljem boljeg razumevanja primene standarda i unapređenja kvaliteta pružanja usluge.

### **Visoko postavljene standardi**

Stavovi učesnika u anketi u pogledu visoko postavljenih standarda usluge smještaja odraslih i starih lica, sažeto se ovako mogu predstaviti.

Jedan broj učesnika smatra da standardi nisu previsoki odnosno da su zadovoljavajući, dok drugi smatraju da je:

- 1) potrebno preciznije definisati na koji način da se obezbijuje dostupnost zdravstvenih usluga tj. na koji način organizovati posjete specijalistima imajući u vidu da se često vode na preglede u drugi grad a domovi su preopterećeni;
- 2) standard za prostor npr za dnevni boravak korisnika je previsok, kao i onaj koji se odnosi na površinu dnevne sobe koji je trenutno 2m<sup>2</sup> po korisniku jer u dnevnom boravku gotovo nikad ne borave svi korisnici istovremeno;
- 3) neki materijalni uslovi (sat i kalendar) koji su navedeni nemaju svoju funkciju npr. na odjeljenju demencije;
- 4) evidencija ličnih stvari korisnika, propisani obrazac treba prilagoditi licima sa invaliditetom (umjerene, teže i teške intelektualne teškoće i poremećaji iz autističnog spektra).

U skladu sa iznetim komentarima potrebno je istaći sledeće.

Postoji problem preciznijeg uređenja pitanja dostupnosti zdravstvenih usluga putem standarda. Naime, pošto se radi o saradnji između sistema socijalne i dječje zaštite na jednoj i sistema zdravstvene zaštite na drugoj strani, ovo je pitanje međuresorske

saradnje koje se može urediti protokolom o saradnji ili drugim instrumentom koji izlazi iz okvira standardizacije same usluge socijalne i dječje zaštite.

Sat i kalendar u prostorijama u kojima borave korisnici, uključujući i one sa demencijom, pored praktične imaju i ulogu doprinosa toplom i projatnom prostoru, tj. postoje utemejeni razlozi da se ove standardi ne treba menjati u pravcu date sugestije. Sadržaj obrazca za evidenciju ličnih stvari korisnika je univerzalan za sve korisnike ove usluge, a kada su u pitanju korisnici sa intelektualnim teškoćama ovaj obrazac se popunjava uz pomoć zaposlenog kod pružaoca usluge i staratelja korisnika, te postoje razlozi da on ne bude izmenjen u skladu sa datom sugestijom.

Ostaje otvoreno pitanje eventualne modifikacije standarda u pogledu prostora za dnevni boravak: "Dnevni boravak treba da ima najmanje 2 m<sup>2</sup> površine po korisniku." (član 6 stav 5 Pravilnika). Za eventvano smanjenje ovog standarda potrebno je utvrditi da je on previsok za više pružalaca usluge (u anketi je samo jedan učesnik izneo ovaj problem), kao i to koji bi parametri bili korišćenji za eventualno snižavanje standarda.

### **Neadekvatnost standarda iz drugih razloga**

U pogledu neadekvatnosti standarda iz drugih razloga, putem ankete pribavljeni su stavovi da su svi standardi adekvatni, kao i sledeći komentari:

- 1) individualni plan rada sa korisnikom – nekada u praksi vrlo teško obezbijediti učešće korisnika u sačinjavanju individualnog plana, zbog zdravstvenog stanja, godina i sl;
- 2) standard koji se odnosi na obavezu da postoji dio garderobnog ormara koji se zaključava.

U pogledu komentara o individualnom planu rada sa korisnikom i učešću korisnika njegovom sačinjavanju, postoje razlozi za tvrdnju da standarde u pogledu učešća korisnika u sačinjavanju individualnog plana ne treba mijenjati, s tim što u slučajevima kada iz zdravstvenih razloga ili mentalnog stanja korisnika nije moguće obezbediti njegovu participaciju, uvek ostaje mogućnost da se razlozi izostanka participacije korisnika navedu u prostoru za napomene.

Postoji prostor za izmenu standarda koji se odnosi na "...garderobni ormar sa policom koji ima mogućnost zaključavanja..." (član 7 stav 1) tako što bi on važio sve sobe osim jednokrevetnih i apartmana.

## Standardi koji nedostaju

U pogledu standarda koji nedostaju, stavovi ulesnika u anketi su sledeći:

- 1) sve ustanove za smještaj trebaju da imaju stalno zapošljenog ljekara kao i psihijatra;
- 2) potrebne su obuke za osoblje koje radi direktno sa korisnicima (negovateljice) i sl;
- 3) potrebni su standardi za fizikalnu terapiju koja je bitan segment domske usluge;
- 4) postoji potreba za drugi dio kada se korisnici nalaze u svojim kućama i po pozivu dolaze na grupne /individualne psihoterapije;
- 5) smještaj klijenata/kinja je samo jedan dio usluga koje pruža Javna ustanova, i on je neophodan kako bi se pružila psiho-socijalna pomoć zbog same specifičnosti bolesti zavisnosti - osnovna usluga koju pruža Javna ustanova je savjetovanje i terapija;
- 6) povećanje kapaciteta smještaja na odeljenjima psihogerijatrije;
- 7) nedostaju standardi za inovativne usluge koje ne mogu ni da se licenciraju;
- 8) postojeći Pravilnik ne uključuje specifičnost populacije zavisnika, koji ne mogu da se izjednačavaju sa drugim ciljnim grupama.

Na osnovu navedenih komentara treba istaći sledeće:

Ističe se potreba za povećanjem broja pružalaca ove usluge. Ovo pitanje izlazi iz okvira izmene standarda same usluge, ali šalje jasnu poruku kreatorima politika u oblasti socijalne zaštite.

Potrebno je za Zavod za socijalnu i dječju zaštitu u svojim planovima kreiranja i realizacije programa obuka nađe mesto za obuke stručnih radnika, ali i saradnika koji direktno rade sa korisnicima.

Inovativne usluge po svojoj prirodi nisu standardizovane. Drugim rečima, inovativno je ono što izlazi iz postojećeg normativno jasno uređenog i standardizovanog skupa situacija. Neophodno je da se inovativne usluge razvijaju i testiraju, da bi se u jednom trenutku moglo otpočeti sa njihovom standardizacijom. Kada postanu standardizovane, te usluge prestaju biti inovativne.

Postoji potreba za posebnim standardima koji se odnose na smještaj odaslih i starih lica sa bolestima zavisnosti.

Pružalac usluge smještaja može svojim korisnicima pružati i savetodavno-terapijske usluge. Radi se o drugoj vrsti usluga, koje se standardizuju drugim (posebnim)

pravilnikom. Drugim rečima, jedna organizacija može biti pružalac više od jedne usluge, pri čemu mora biti licencirana za svaku od uluga koju pruža, a za svaku od tih usluga mora poštovati posebne standarde.

### **Ostali komentari**

**Centar za socijalni rad Nikšić** u vezi sa članom 4. Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, smatra da je za beskućnike (tačka 3)) u praksi vrlo teško sprovesti zaštitu, jer su ta lica većinom bez dokumentacije, kao i stoga što pri procjeni stručni radnici raspolažu malim brojem podataka o korisniku, a kasnije (ukoliko se javi problem u Domu) smatra se da su stručni radnici prikrivaju činjenice o korisniku. Isti pružalac usluge iznosi da u tački 4) koja se odnosi na odraslo i staro lice kojem je usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika potreban odgovarajući oblik socijalne zaštite, Zakon o socijalnoj i dječijoj zaštiti garantuje zbrinjavanje ali se u praksi javlja problem sa licima koja nijesu državljani Crne Gore, nemaju regulisan status u našoj državi a koji koriste uslugu smještaja. Isti problem ovaj pružalac usluge vezuje i za korisnike koje tek treba smjestiti a oni uglavnom nemaju dokumentaciju a potrebno im je urgentno zbrinjavanje. Sva navedena opažanja ukazuju na poteškoće sa kojima se pružaoci susreću tokom rada i pružanja usluge, ali ne mogu uticati na smanjenje obuhvata korisničkih grupa ove usluge, niti na izmenu standarda.

**Centar za socijalni rad Nikšić** u vezi sa članom 9 tačkom 2) “dostupnost zdravstvenih usluga” i tačkom 3) “njegu za vrijeme bolesti”, smatra da je potrebno precizirati na koji način se može obezbijediti dostupnost zdravstvenih usluga, imajući u vidu da je direktor Doma za stare Grabovac istakao da nemaju mogućnost da korisnicima daju određenu vrstu terapije, kao i to da im nije dozvoljen transport korisnika na specijastičke preglede. Predlaže se sklapanje memoranduma o saradnji sa Ministarstvom zdravlja, kao i davanje dozvole domovima za obavljanje navedenih poslova, tim prije što je većina zaposlenih u domovima medicinsko osoblje. Pored toga, u posebnom komentaru dostavljenom od ovog centra za socijalni rad, navodi se da nije realno očekivati da voditelj slučaja organizuje i korisnike vodi na pregled, a broj patronažnih službi ne može zadovoljiti potrebe korisnika smještenih u ustanovu. Predlaže se da se detaljno raščlani šta podrazumijevaju ove dve tačke. U navedenim komentarima postoji ukazivanje na poteškoće u vezi sa primenom predmetnih standarda, s tim što se po njima u ovom trenutku ne može predložiti njihova promena. Ovo stoga što postoji potreba za fokusiranom diskusijom sa konkretnim predlozima praktičara u pogledu izmene standarda. Takođe, deo problema je, kao što na to

ukazuje Centar za socijalni rad, moguće razrešiti drugim instrumentima (memorandumom ili protokolom o saradnji sa institucijama zdravstvene zaštite).

**Centar za socijalni rad Nikšić** smatra da u vezi sa prijemom (listom čekanja) treba ograničiti vrijeme čekanja korisnika koji su uputili zahtjev u redovnom postupku, odnosno precizirati koliko dugo neko može biti na listi čekanja. S obzirom da je po Zakonu o upravnom postupku ograničen rok za odgovor na zahtjev potrebno je pronaći alternativno rješenje zbog nedovoljnog broja smještajnih kapaciteta na odjeljenjima demencije. Za lica bez porodične podrške (nepokretna lica) potrebno je omogućiti smještaj nakon otpusta sa bolničkog liječenja po urgentnom postupku uz produženje roka za dostavljanje dokumentacije. Takođe, ovaj centar za socijalni rad smatra da je neophodno ostvariti saradnju sa zdravstvenim ustanovama zbog ubrzanja procedure prikupljanja medicinske dokumentacije za potrebe urgentnog smještaja; kao i da je potrebno izvršiti poboljšanje sistema informisanja o broju slobodnih mjesta u domovima – mogućnost praćenja broja slobodnih mjesta kroz informacioni sistem. Navedeni predlozi zahtevaju, s jedne strane, dodatne konsultacije s ciljem preciziranja predloga za dopune standarda, dok s druge strane upućuju na potrebu za sistemskim unapređenjima u okviru drugih instrumenata (prikupljanje medicinske dokumentacije i informacioni sistem).

**Dom starih D.o.o „Duga“ Martinići bb, Danilovgrad** dostavio je sledeće predloge:

- 1) sklopiti sporazum o saradnji sa Fondom zdravstva kako bi se bolje organizovao, unaprijedio i finansijski olakšao transport korisnika do zdravstvenih ustanova;
- 2) odrediti izabranog doktora u bolnicama isključivo za korisnike domova za stara lica i ostale ustanove smještaja zbog skraćivanja dugosatnog čekanja po holovima bolnica;
- 3) organizovanje obuka za dobijanje licence za obavljanje poslova negovateljice kao i licence za medicinske radnike u domovima i drugim ustanovama za smještaj,
- 4) mogućnost da lica sa zanimanjem socijalnog radnika mogu biti zaposlena na osnovnim stručnim poslovima socijalne i dječje zaštite u domovima za stara lica i drugim ustanovama za smještaj,
- 5) subvencioniranje na bilo koji način (prilikom plaćanja struje, vode, komunalija, kao i prilikom kupovine medicinske opreme, medikamenata, higijenskih potreba i sl.) ustanova koje se bave smještajem,
- 6) omogućiti bolju saradnju sa državnim institucijama jer postoji problem pri komunikaciji s obzirom da brojevi tel koji su postavljeni na sajtovima obično su nedostupni a na poslate mejlove rijetko dobijemo odgovor.

Navedene sugestije ovog pružaoca usluge, smatramo, treba razmatrati u okviru daljih diskusija radi unapređenja organizovanja, obezbeđenja i pružanja usluge smeštaja odraslih i starih lica.

## **V 2. Usluga smještaj u prihvatilištu-skloništu**

### **Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu-skloništu**

#### **Standardi sa čijim ispunjavanjem su pružaocu imali najviše teškoća**

U okviru ankete dobijeni su sledeći osvrti u vezi sa nejasnoćom standarda:

- 1) nedozvoljen boravak djece bez odraslog lica;
- 2) teškoće sa odgovarajućim prostorom (smještaj u prihvatilištu-skloništu za odrasla i stara lica, odnosno odrasla lica sa djecom);
- 3) nepostojanje uslova za hitan odnosno neodložan smještaj odraslih lica uopšteno i djece na teritoriji naše opštine - ne postoje navedeni resursi;
- 4) obezbjeđenje sigurnosti u slučaju korisnika sklonih bježanju ili u situacijama potencijalne opasnosti od strane lica koja mogu s namjerom doći i ugroziti korisnika;
- 5) u obezbjeđivanju materijalnih uslova (Sigurna zenska kuća, Podgorica, nevladin sektor).

Sve pribavljene sugestije, iako ukazuju na poteškoće u pružanju usluge smještaja u prihvatilištu-skloništu, obezbeđenju potrebnih kapaciteta i materijalnih uslova, ne odnose se na nedostatke u samim standardima; s tim što je napomena o nedozvoljenom boravku djece bez odraslog lica nejasna stoga što ne postoji standard kojim se zahteva boravak deteta u prihvatilištu samo u prisustvu odraslog lica.

Navedene sugestije upućuju na pokretanje inicijative za unapređenje prostornih i materijalnih uslova za obezbeđenje usluge smještaja u prihvatilište-sklonište, koje treba usmjeriti ka organima vlasti odnosno lokalnih samouprava.

#### **Visoko postavljeni standardi**

U vezi sa eventualno previsoko postavljenim standardima ove usluge anketom su dobijena dva oprečna odgovora:

- 1) standardi nisu previsoki;

2) svi standardi su previsoki zbog procedure koju je potrebno sprovesti u hitnim slučajevima.

U pogledu drugog navedenog stava, smatramo da se otvara pitanje razumevanja standarda i njihove primene u hitnim slučajevima. Naime, u tim slučajevima je, po prirodi stvari, neophodno neodložno obezbediti faktički smeštaj korisnika u prihvatilište-sklonište, dok se svi standardi u pogledu prijema, podataka o korisniku i prijemnom procenom (čl. 14-16 Pravilnika) ispunjavaju u meri u kojoj je to moguće s obzirom na konkretne okolnosti slučaja. Ova sugestija upućuje na potrebu za obukama radi unapređenja stručnih kompetencija u primeni standarda, osoblja na pružanju usluge smještaja u prihvatilište-sklonište.

### **Nisko postavljeni standardi**

Komentar u vezi sa nisko postavljenim standardima odnosi se na definisanu stručnu spremu angažovanih lica koja pružaju uslugu. Napominjemo da, iako je sasvim moguće da je ovo pitanje relevantno, njega detaljnije potrebno razmotriti u okviru evaluacije primjene Pravilnika o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, stoga što je ono predmet tog pravilnika a ne Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu-skloništu.

### **Neadekvatnost standarda iz drugih razloga**

U pogledu neadekvatnosti standarda iz drugog razloga, učesnici u anketi izneli su sledeća opažanja:

- 1) nepostojanje usluge na teritoriji opštine (JU Centar za socijalni rad za opštine Mojkovac i Kolašin, Centar Mojkovac);
- 2) rok za individualni plan rada sa korisnikom/kom na osnovu individualnog plana usluga centra za socijalni rad koji kasni sa dostavljanjem svog individualnog plana više meseci.

Prvo opažanje upućuje na potrebu za unapređenjem institucionalnih kapaciteta (osnivanje pružalaca usluge smještaja u prihvatilište-sklonište u lokalnoj zajednici u kojoj za ovom uslugom postoji potreba).



Drugo opažanje upućuje na iskustvo u praksi koje može uticati na izmenu standarda. Naime, moguće je prevazići problem u praksi tako što bi se standard za ostavio isti rok izrade individualnog plana rada sa korisnikom, s tim što prvi individualni plan rada sa korisnikom (koji sačinjava pružalac usluge) ne bi bio uslovljen postojanjem takvog plana uputnog centra za socijalni rad.

### **Standardi koji nedostaju**

U vezi sa standardima koji nedostaju putem ankete pribavljeni su stavovi koji se odnose na:

- 1) potrebu za više stručnog kadra psihologa, pedagoga, socijalnog radnika, logopeda, defektologa;
- 2) potrebu za obezbeđenjem usluge odnosno postojanjem pružalaca usluge u lokalnoj zajednici.

Ove napomene upućuju na potrebu za reakcijama od strane kreatora politika na nivou države i lokalnih zajednica, s ciljem obezbeđenja usluge za kojom postoji potreba u lokalnim zajednicama. Takođe, potrebno je sprovesti fokusiranu analizu u pogledu radne opterećenosti angažovanog osoblja, s ciljem procene eventualne potrebe za izmenama standarda koji se odnose na broj angažovanog osoblja u odnosu na broj korisnika.

Pored navedenih, pribavljeni su i sledeći stavovi:

- 1) standard koji se odnosi na sigurnost korisnika trebalo bi osim procedura da propisuje obavezno angažovanje službe obezbeđenja (JU Dječji dom "Mladost" Bijela - Prihvatilište za zaštitu djece od nasilja u porodici);
- 2) osim aktivnosti iz člana 13. ima potrebe i za aktivnostima besplatne pravne pomoći i savetovanja (Sigurna zenska kuća, Podgorica, nevladin sektor);
- 3) vrijeme dugotrajnog boravka u prihvatilištu trebalo bi revidirati na najviše šest mjeseci.

U skladu sa prvom napomenom (koja se odnosi na sigurnost korisnika) iznosimo da standardi koji se odnose na sigurno okruženje (član 12 Pravilnika) omogućavaju pružaocu usluga da angažuje službu obezbeđenja, što treba da bude obuhvaćeno procedurama u tač. 1)-4) tog člana Pravilnika.

U skladu sa drugom napomenom, postoji prostor da se u Pravilniku izvrše modifikacija tako što će se u članu 13 stavu 1 pored postojećih aktivnosti dodati nova tačka 4).

Povodom treće sugestije, ostaje otvoreno pitanje intervencije u članu 3 stavu 2 Pravilnika, skraćivanja roka dugotrajnog boravka u prihvatilištu-skloništu sa najduže 12 na najduže šest mjeseci. Ovo pitanje je potrebno dodatno razmotriti sa pružaocima usluge i drugim relevantnim učesnicima (predstavnicima Zavoda, resornog ministarstva itd.).

### **Ostali komentari**

**Centar za djecu i podršku porodici Bijelo Polje**, putem dopisa direktorke, izneo je da bi član 20 trebalo preciznije definisati, jer konkretno naš Centar je dobio licencu za šest korisnika. Prema dosadašnjim iskustvima, a s ciljem obezbeđenja većeg kvaliteta usluge, za sada nema indikacija da bi predmetni standard trebalo sniziti u skladu sa ovom sugestijom.

Isti pružalac usluge smatra da u Pravilniku treba dodati član koji se odnosi na zdravstveno stanje korisnika koji mogu biti smješteni, jer se često dešava da se smještaju lica sa psihičkim smetnjama, a zaposleni nijesu obučeni za takve slučajeve. Smatramo da bi eventualnim isključenjem navedene grupe korisnika iz ove usluge, ista ostala bez mogućnosti zbinjavanja u prihvatilištu sklioništu, što ne bi bilo adekvatno sistemsko rešenje. Na drugoj strani, sasvim jesan problem na koji se komentarom ukazuje, moguće je ublažiti organizovanjem obuka zaposlenih za rad sa navedenom korisnikkom grupom i definisanjem jasnijih procedura propisanih članom 12 Pravilnika.

**SOS Nikšić, SOS Podgorica i Sigurna ženska kuća** dali su više predloga za izmene i dopune ovog pravilnika. U nastavku ćemo se osvrnuti na one za koje smatramo da po njima ne treba izvršiti izmene i dopune, dok su sugestije koje se prihvataju integrisane u o okviru posebnog odeljka ove analize, kao predlozi izmena i dopuna Pravilnika.

Predlaže se da se u članu 5. Pravilnika, u stavu 1 ovog člana doda riječ „dobrovoljno“, pa ovaj stav glasio: Prilikom korišćenja usluge smještaja u prihvatilištu-sklioništu korisnik usluge, odnosno njegov zakonski zastupnik, **dobrovoljno** potpisuje izjavu da je saglasan da centar za socijalni rad (u daljem tekstu: Centar) i pružalac smještaj u prihvatilište-sklonište, može da izvrši uvid u sve podatke od značaja za ostvarivanje usluge u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.” Smatramo da je predloženi dodatak suvišan stoga što su sve usluge socijalne i dječije zaštite zasnovane na principu dobrovoljnosti koji je kao princip integrisan u član 7 tačku 5) Zakona o socijalnoj i dječijoj zaštiti: “aktivnog učestvovanja korisnika u kreiranju,

izboru i korišćenju prava iz socijalne i dječje zaštite koji se zasniva na učestvovanju u procjeni stanja i potreba i **odlučivanju o korišćenju potrebnih usluga**".

Predlaže se da se u **članu 8. Pravilnika** iz stava 2 brišu riječi „radni prostor“, a da se stav 4 mijenja i glasi: Prihvatilište-sklonište za smještaj žrtava zlostavljanja, zanemarivanja, rodnog nasilja, nasilja u porodici i eksploatacije, žrtva trgovine ljudima, djece i mladih sa problemima u ponašanju treba da ima **radni prostor u kojem će se vršiti prijem korisnika**". Navedeni pružaoci usluge smatraju da se iz stava 2. izbriše „radni prostor“, jer se ovaj stav odnosi na prostorije koje koriste korisnice, te shodno tome u stavu 4. treba dodati „radni prostor u kojem će se vršiti prijem korisnika“. Ovaj predlog ostaje za dalju raspravu s ciljem eventualnog prihvatanja, a na osnovu svih prikupljenih inputa u okviru ove analize ne može se prihvatiti kao adekvatan stoga što je intencija predmetnog standarda da se obezbedi radni prostor za korisnike usluge, a ne na prijem korisnika.

Predlaže se da se u članu 10 Pravilnika stav 2 mijenja i glasi. „Djeci starijoj od sedam godina iz člana 4. stav 1. tačke 1, 2, 3 i 4, odraslom i starom licu različitog pola iz člana 4.stav 1 tačke 6.i 7., obezbjeđuje se smještaj u odvojenim sobama. Takođe, predlaže se da se stav 3 mijenja i glasi: Roditelj iz člana 4. stav 1 tačka 5. sa djecom se smješta u odvojenu sobu. Navedenim predlozima, u slučaju njihovog prihvatanja, za obezbeđenje smještaja u osvojenim sobama izostavila bi se djeca iz člana 4 stav 2 Pravilnika, stoga što se prema toj odredbi usluga privremenog smještaja u prihvatilištu-skloništu obezbjeđuje i djetetu. Iz ovog razloga smatramo da bi predložene izmene podrazumevale sniženje standarda koje iz perspektive korisnika nije prihvatljivo.

Predlaže se da se u članu 14 Pravilnika doda novi stav 2 koji glasi: „Pružalac usluge smještaja u prihvatilištu-skloništu iz člana 4. stav 1 tačka 5. prijem korisnika tokom noćnih sati i vikendima “ može da vrši u vrijeme trajanja pripravnosti stručnih radnika i saradnika u skladu sa zakonom i procjenom pružaoca usluge“. Takođe, predlaže se da se postojeći stav 2 mijenja na način što se riječ „odmah“ briše i uvodi termin od 3 dana, i glasi: „Pružalac usluge iz stava 1 ovog člana u roku od 3 dana” obavještava Centar, ako je prijem korisnika izvršen bez rešenja Centra“. Predlagači su navedene izmene predložili jer nije neophodno da u noćnoj smjeni i vikendima bude angažovan saradnik, već se prijem korisnica vrši po potrebi kroz pripravnost/dežurstvo. Ostavlja se mogućnost da ako pružalac ima razloge, tj. ako procijeni da postoji potreba, uvede i dežurstva. Takođe, predlagači smatraju da je riječ “odmah” potrebno zamijeniti i odrediti rok od 3 dana, iz razloga što korisnica u sklionište-prihvatilište može biti smještena u petak popodne ili tokom vikenda, tako da i u slučaju da se odmah obavijesti Centar na dežurni broj telefona, rešenje ne može biti izdato izuzev radnim

danima. Na osnovu svrhe ove usluge smatramo da predložene izmene ne bi trebalo prihvatiti, stoga što bi mogle uticati na smanjenje zaštite korisnika usluge. Dodajemo da i postojeći standard ne onemogućava pružaoca usluge da svoj rad organizuje na način koji proističe iz sadržaja predložene norme, naime standard zahteva prijem korisnika 24 časa dnevno, sedam dana u nedjelji, a ne upušta se u to kako će se pružalac usluge organizovati da bi ovaj standard ispunio. U pogledu druge sugestije, ističemo da pružalac usluge odmah obavještava Centar, organ, odnosno službu za borbu protiv trgovine ljudima i organ uprave nadležan za poslove policije (centar bezbjednosti), ukoliko je korisnik žrtva trgovine ljudima ili kod kojeg postoji opasnost da će postati žrtva - i da ovaj standard ne treba snižavati zbog potrebe da se propiše neodložno (odmah) obaveštavanje navedenih organa i službi s ciljem obezbeđenja adekvatne zaštite od strane drugih organa i službi.

**V 3. Usluga smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu**  
**Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i**  
**minimalnim standardima usluga za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu**  
**grupnu zajednicu**

**Djeca i mladi koji imaju probleme u ponašanju**

Jedan broj komentara prikupljenih tokom ankete, upućuje na probleme izvan polja normativne regulacije, tj. uređenja tih pitanja standardima usluge smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu. Ovde ih iznosimo sa osvrtima na različite dimenzije i mogućnosti intervencija koje su izvan polja standarda same usluge.

*Zdravstvena zaštita:* Značajan broj komentara u vezi sa standardima usluge smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu odnosio se na posebnu ciljnu grupu djece i mladih, tj. onih iz ove uzrasne grupe **koji imaju probleme u ponašanju**. Ova grupa je jedna od četiri korisnične grupe usluge smještaja u ustanovu i malu grupnu zajednicu (član 4 stav 1tačka 4) Pravilnika). U vezi sa navedenom korisničkom grupom putem ankete pribavljen je jedan broj komentara.

Korisnicima koji su na medikamentnim terapijama **ljekari prepisuju lijek "po potrebi"**, što podrazumeva procenu te potrebe od strane angažovanog osoblja pružaoca usluge, koje nije medicinske struke. Ovaj komentar je svakako praktično relevantan i zahteva određene intervencije radi izmena u praksi (u odnosu na obezbeđenje zdravstvenih usluga u ustanovi socijalne i dječje zaštite odnosno maloj grupnoj zajednici, djeci i mladima koji imaju poremećaje u ponašanju).

Posebno je pitanje kakve se intervencije u Pravilniku mogu načiniti povodom predmetnog komentara. Postoji mogućnost da se propiše jasniji standard koji se odnosi na **dostupnost zdravstvenih usluga, tj. kontrolu zdravlja i njegu za vrijeme bolesti (član 11 Pravilnika)**, ali je otvoreno pitanje kako bi on trebalo da glasi. Alternativno rešenje moguće je potražiti izvan modifikacije samih standarda usluge, u vidu funkcionalnije saradnje ustanove odnosno pružaoca ove usluge i zdravstvene ustanove (ambulante i dr.) s ciljem planiranih i redovnih obilazaka korisnika usluge od strane ljekara ili drugog medicinskog osoblja u situacijama koje to zahtevaju (npr. kada je korisnik smješta na medikamentnoj terapiji).

*Postupak i rokovi koji su vezani za centre za socijalni rad* je pitanje otvoreno jednim od komentara, a obuhvata i "definisane kategorije djece", dužinu boravka u ustanovi i prihvata nakon izlaska iz ustanove. Predmetna pitanja, iako relevantna za kvalitet usluge i interes korisnika, izlaze iz okvira standarda koji su predmet ovog pravilnika, tj. tiču se standarda rada centra za socijalni rad i njihove (ne)adekvatne primene. Ovi komentari pribavljeni u okviru ankete iniciraju najmanje sledeće akcije: (a) preispitivanje standarda i prakse u centrima za socijalni rad, koji se odnose na procenu i individualni plan usluga i mera centra za socijalni rad; (b) unapređenje razumevanja stručnih radnika (ustanove za smještaj djece i mladih sa problemima u ponašanju) standarda koji se odnose na individualni plan rada sa korisnikom (član 20 Pravilnika), kao i prakse izrade i evaluacije individualnih planova rada sa korisnikom.

*Smještaj djece od strane CSR i suda koji nisu za našu ustanovu (psihijatrijski slučajevi)* je, takođe, problem identifikovan u okviru ankete, koji izlazi iz normativnog okvira, tj. nije pitanje standarda ove usluge, koliko problem kapaciteta sistema socijalne i dječje zaštite, ali i zdravstvene zaštite.

*Činjenica da se u ustanovu smještaju djeca i mladi iz svih opština u Crnoj Gori* otežava mogućnost promjene izabranog pedijatra odnosno ljekara je administrativni problem koji izlazi iz mogućnosti da se reši izmenama standarda ove usluge.

*Priprema korisnika za otpust iz ustanove* zahtijeva jasno definisan postupak u svakom pojedinačnom slučaju (porodične prilike, da se tačno zna gdje se dijete vraća, zatim problem sa zapošljavanjem korisnika i dr.) je komentar koji se tiče više prakse nego preispitivanja standarda. Ova pitanja se tiču individualnog planiranja u svim aspektima koji su sadržani u komentaru, kao i spremnosti drugih činilaca u okruženju u koje se korisnik vraća (izazovi u vezi sa integracijom), više nego eventualne modifikacije samih standarda usluge.

*Usluga stanovanja uz podršku* nije na pravi način prepoznata za korisnike usluga naše ustanove (smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija), stoji u jednom od komentara iz ankete. Pitanje koje se ovim komentarom otvara zahteva rad na promovisanju i razvoju usluge stanovanja uz podršku, na šta se ne može uticati intervencijama u standardima usluge smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu.

### **Nejasnoća standarda**

Prema jednom komentaru, nisu dovoljno jasni standardi koji se odnose na uslove smještaja, prvenstveno na smještajne koji se odnose na bezbjedonosne uslove, npr. neklizajući podovi, nesaomoljiva stakla i sl. (smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija). U članu 7 stav 1 Pravilnika, stoji: "Stambeni prostor za smještaj u malu grupnu zajednicu treba da ispunjava uslove iz člana 6 stav 1 ovog pravilnika i da **ima podove od neklizajućeg materijala**. Smatramo da ovako postavljen standard nije nejasan, odnosno da je u duhu standarda postavljenih tako da su usmereni ka ishodu, a ne ka normativu. Termin "podovi od neklizajućih materijala" je generički pojam koji uključuje različite materijale od kojih ovaj standard zahteva da budu neklizajući. Smatramo da ne bi bilo adekvatno menjati standard u skladu sa sugestijom koja se nalazi u biti predmetnog komentara, stoga što bi se time izašlo iz koncepta standarda okrenutih ka ishodu i izbegavanja necelishodnog normiranja. Materijali za oblaganje podova mogu biti razni i ne bi bilo celishodno propisivati koji su sve to materijali, a sa aspekta bezbednosti korisnika dovoljno je jasno da se od njih zahteva da budu neklizajući.

### **Visoko postavljeni standardi**

Jedno od pitanja u anketi odnosilo se na visoko postavljene standarde usluge smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu. Jedan broj učesnika u anketi smatra da nema previsoko postavljenih standarda ove usluge, tj. da su standardi adekvatni potrebama korisnika..

Međutim, imamo i drugačije odgovore na ovo pitanje.

U vezi sa smještajem djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećajem u ponašanju, delinkvencijom, izneti su sledeći stavovi koji upućuju na previsoko postavljene standarde:

- 1) zahtevi koji podrazumijevaju rad sa korisnicima u ulozi "tutora" ili ti privatnih predmetnih nastavnika;
- 2) upotreba i voženje korisnika službenim vozilom, kao i vođenje računa o istom;

- 3) očekivanja da jedno službeno lice obavlja više radnih obaveza i pri tom bude sposobno za sve bez predhodne edukacije;
- 4) lično angažovanje stručnih radnika u radu sa korisnima – korišćenje ličnih poznanstava (zapošljavanje, nabavka medikamenata, upis u škole, tok školovanja);
- 5) loša međusektorska saradnja: MUP, sud, centri za socijalni rad, hitna pomoć;
- 6) integracija, osnaživanje, uključivanje, obnavljanje mreže podrške, učešće i ostvarenost u društvu su rezultati standarda , koji bi trebalo da budu vidljiviji i efikasniji.

Zajednički imenitelj iznetih stavova je da se ne odnose direktno na standarde kao norme, koliko na njihovo razumevanje i primenu. Naime, razumevanju standarda kao zahteva za rad sa korisnicima u ulozi “tutora” ima mesta samo ukoliko se za pojedine korisnike u okviru individualnog plana usluge (a na osnovu procene) ustanovi potreba da određeni korisnici imaju potrebe za individualizovanim pristupom. Ovi zahtevi deriviraju iz standarda “individualni plan rada sa korisnikom” (član 20 Pravinika), što znači da se sam standard ne može menjati, a pitanje njegove primene proističe iz individualnih potreba korisnika. Ovaj se standard svakako može staviti u korelaciju sa brojem stručnih radnika i drugog osoblja koje, kao i sa organizacijom rada kod pružaoca usluge, ali nema mesta njegovim izmenama s ciljem “snižavanja letvice”, što bi ugrozilo princip individualizacije planiranja i rada sa korisnikom i usklađivanja sadržaja usluge sa potrebama svakog konkretnog korisnika.

Ostali navedeni stavovi se ne tiču samih standarda, koliko organizacije rada kod pružaoca ove usluge kada su njeni korisnici djeca sa problemima u ponašanju, kao i kvaliteta eksterne mreže podrške pružaocu ove usluge i funkcionisanja drugih institucija u okviru i izvan sistema socijalne i dječije zaštite.

JU Dječji dom “Mladost” Bijela - Mala grupna zajednica Bijelo Polje naveo je da je previsoko postavljen standard koji se odnosi na pripremu za samostalan život korisnika nije uvijek moguće primjenljiv u populaciji djece sa teškim kombinovanim smetnjama, trebalo bi da se više bazira na terminima rehabilitacije i njege koja im je neophodna. Standardi “Pripreme za samostalan život” (član 17 Pravilnika) obavezuju pružaoca usluge dužan je da korisniku pomaže, da: 1) razvije vještine za prepoznavanje i rješavanje problema; 2) razvije komunikacione vještine; 3) razvije vještine samozaštite; i 4) da donosi odluke i preuzima ličnu odgovornost. Može se primetiti izvesna neadekvatnost ovih standarda kada su korisnici deca “sa teškim kombinovanim smetnjama”, pri čemu treba naglasti sledeće: ***svaki standard primenjuje se u meri u kojoj se on razumno odnosi na određenu korisničku grupu odnosno konkretnog korisnika***. U sugestiji koja stoji u predmetnom komentaru, kao da se previđa postojanje drugog standarda, iz člana 14 Pravilnika, “razvoj potencijala i

osnaživanje korisnika”, u kojem stoji da je pružalac usluge dužan da korisniku obezbijedi: rehabilitaciju i terapiju u skladu sa potrebama (tačka 4 člana 14 Pravilnika). Razumevanje standarda je adekvatno ako se u individualnim planovima usluga (konkretno za dete sa težim smetnjama u razvoju) ciljevi postave realno s obzirom na lična svojstva i kapacitete deteta. I pri postojećim standardima moguće je da ciljevi i aktivnosti budu usmereni upravo ka rehabilitaciji i nezi. Predmetna sugestija upućuje na potrebu da se u okviru obuka stručnjaka u sistemu socijalne i dječje zaštite, posebna pažnja posveti razumevanju i primeni standarda usluga socijalne zaštite.

U anketi je iznet i stav da je više standarda previsoko postavljeno, a odnose se na materijalne uslove smještaja (npr. sadržaj artikala u prostorijama i sl.). Ova sugestija upućuje na standarde koji se tiču materijalnih uslova ( član 8 Pravilnika), s tim što se mora istaći da je u ovim odredbama Pravilnika propisan minimum opremljenosti prostora pružaoca usluge, a eventualno dodatno smanjenje standarda opremljenosti zahteva detaljniju argumentaciju, koja izostaje iz podataka prikupljenih putem ankete.

### **Nisko postavljene standarde**

Na pitanje o eventualno prenisko postavljenim standardima, učesnici ankete su se u najvećem broju izjasnili da nema prenisko postavljenih standarda.

Jedan komentar upućuje na nisku propisanu stručnu sprema za vaspitača koji pružaju uslugu. Pošto je ovo pitanje uređeno drugim opštim aktom, koji nije predmet ove analize, tj. Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, potrebno je detaljnije mu se posvetiti u okviru preispitivanja tog pravilnika.

Prema stavu JU Dječji dom “Mladost” Bijela - Mala grupna zajednica Bijelo Polje, prenisko je postavljen standard koji se odnosi na dostupnost zdravstvenih usluga, trebalo bi da bude mnogo specifikovaniji i da omogući dostupniju i lakšu zdravstvenu zaštitu kategoriji djece koja imaju ozbiljne kombinovane zdravstvene teškoće i zahtijevaju stalno praćenje od strane ljekara, česte hospitalizacije, pratnju u medicinskim ustanovama. Ovo je svakako važno opažanje koje je već obuhvaćeno drugim sugestijama iz ankete, a upućuje na potrebu za radom na unapređenju saradnje između sistema socijalne i dječje zaštite na jednoj i sistema zdravstvene zaštite, na drugoj strani. U pogledu eventualnih intervencija u samim standardima ove usluge, suočavamo se sa malim poljem delovanja koja bi omogućila neophodne promene na koje ova sugestija upućuje.



## **Neadekvatnost standarda iz drugih razloga**

U pogledu neadekvatnosti standarda iz drugih razloga u anketi su dobijeni odgovori koji se odnose na sledeće:

- 1) nedefinisana stručna sprema vaspitača, koja je jako bitna u radu sa djecom;
- 2) previsoka očekivanja od vaspitača i obaveze koje imaju su preobimne;
- 3) neadekvatnost standarda za korisnike koji imaju potrebe drugačije od kategorije korisnika koji se smješta u ovoj ustanovi, čiji je primarni problem psihijatrijskog karaktera;
- 4) standard koji se odnosi na dostupnost zdravstvene zaštite trebalo bi da obuhvati 5) umreženost zdravstvenog sistema i sistema socijalne zaštite kako bi bila kontinuirano dostupna, brža i efikasnija.

Prva sugestija se tiče, kao što je rečeno, na Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, te je potrebno detaljnije joj se posvetiti u okviru preispitivanja tog pravilnika.

Ostale navedene sugestije odnose se pre na unutrašnju organizaciju rada i broja zaposlenih kod pružaoca usluge, kao i međuinstitucionalne i međuresorske saradnje, nego na same standarde usluge smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu.

## **Standardi koji nedostaju**

Učesnici u anketi, u pogledu sandarda koji nedostaju u okviru usluge smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, dali su sledeće sugestije:

- 1) sve ustanove za smještaj trebaju da imaju stalno zapošljenog ljekara, kao i znatno više stručnog kadra psihologa, pedagoga, socijalnog radnika, logopeda, defektologa;
- 2) pojavom upotrebe narkotika kod maloljetnika neophodno je uvrstiti poseban tretman i rad za saniranje tog problema, saradnja sa JU Kakarička gora;
- 3) nedostaje popis medicinske dokumentacije koju je potrebno pribaviti prilikom smještaja;
- 4) prevencija i rana intervencija poremećaja u ponašanju, koju bi mogli sprovoditi stručni radnici naše ustanove u lokalnoj zajednici (smještaj djece i maloljetnika u sukobu sa zakonom, poremećaj u ponašanju, delinkvencija).

Pitanje zapošljavanja ljekara (doktora medicine) podrazumeva dalju raspravu i analizu sistemskih spremnosti na eksplicitno uvođenje ovog standarda.

Pitanje jasno specifikovane medicinske dokumentacije prilikom smještaja, ostaje kao mogućnost, s tim što bi trebalo postići konsenzus radi propisivanja koja je to medicinska dokumentacija.

Ostale sugestije upućuju na **potrebu za razvojem i standardizacijom progama tretmana odnosno rada sa korisnicima** (konkretno usluge smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu). Ovo je potrebno posebno razmotriti, stoga što otvara novo polje regulacije i standardizacije usluga socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori.

## **VI PREDLOZI IZMENA I DOPUNA PRAVILNIKA**

U skladu sa svim prikupljenim stavovima, komentarima i predlozima u nastavku iznosimo predloge konkretnih izmena i dopuna predmetnih pravilnika kojima se uređuju standardi usluga socijalne i dječje zaštite.

### **VI 1. Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica**

U Pravilniku o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica (2014, sa izmenama i dopunama iz 2016, 2018. i 2019. godine), predlažu se sledeće izmene i dopune.

**U članu 7** stav 1 brišu se reči: “garderobni ormar sa policom koji ima mogućnost zaključavanja”, a umesto njih stoje reči: “garderobni ormar pa policom koji u svim sobama osim u apartmanu i jednokrevetnoj sobi mora imati mogućnost zaključavanja”.

\*\*\*

**U članu 8 stav 2** posle reči “vanbračnoj zajednici” dodaje se zarez i iza njega reči: “bratu i sestri”.

**Obrazloženje:** Centar za socijalni rad Nikšić predložio je razmatranje mogućnosti da se dozvoli da članovi iste porodice (brat i sestra) mogu biti smješteni u istoj sobi. Smatramo da nema pravne, organizacione niti druge prepreke da se, u skladu sa ovom sugestijom, izvrši dopuna odredbe člana 8 stava 2 Pravilnika.

\*\*\*

**Član 15** menja se i glasi:

“Prilikom prijema korisnika Centar za socijalni rad (u daljem tekstu Centar), pružaocu usluge dostavlja sljedeću dokumentaciju za korisnika:

- 1) rješenje o smještaju;
- 2) za lica lišena poslovne sposobnosti rješenje o starateljstvu, odnosno odluku o produženju roditeljskog prava;
- 3) izjavu volje korisnika odnosno njegovog zakonskog zastupnika;
- 4) kopiju lične karte;
- 5) izvod iz matične knjige rođenih;
- 6) zdravstveni karton;
- 7) zdravstvenu knjižicu;
- 8) izvještaj o zdravstvenom stanju

Izvještaj o zdravstvenom stanju iz tačke 8) sadrži:

- 1) potvrdu izabranog ljekara da lice ne boluje od zaraznih bolesti;
- 2) nalaz interniste sa aktuelnom terapijom, ukoliko je korisnik uzima, i preporukom da li je korisnik sposoban za kolektivni smještaj;
- 3) nalaz psihijatra sa aktuelnom terapijom, ukoliko je korisnik uzima, i preporukom da li je korisnik sposoban za kolektivni smještaj.

Ako se prijem obezbjeđuje u slučaju usluge neodložne intervencije, Centar je dužan da dostavi dokumentaciju iz st. 1 i 2 ovog člana u roku od pet dana od dana smještaja.

Pružalac usluge prilikom prijema korisnika popunjava upitnik za korisnika i prijemni list zdravstvene njege na obrascima S-U i S-ZN, koji su sastavni dio ovog pravilnika. “

**Obrazloženje:** Centar za socijalni rad Nikšić i domovi: Risan, Bijelo Polje i Pljevlja istakli su problem u članu 15, koji se odnosi na prijem korisnika. Prilikom prijema centar za socijalni rad dostavlja pružaocu usluge sljedeću dokumentaciju: rješenje o smještaju; kopiju lične karte; zdravstveni karton; zdravstvenu knjižicu; izvještaj o zdravstvenom stanju; rješenje o starateljstvu za lica kojima je oduzeta poslovna sposobnost. Navedene organizacije smatraju da u je ovom dijelu potrebno precizirati na koje se konkretno izvještaje misli. Prilikom razmatranja zahtjeva u praksi pružaoci usluge traže konkretno izvještaje interniste, infektologa i neuropsihijatra. Takođe, pružaoci usluga traže da se u izvještajima naglasi da je lice spremno za kolektivni smještaj što pojedini specijalisti odbijaju. U skladu sa ovim, a na osnovu predloga domova Risan, Bijelo Polje i Pljevlja dat je predlog novog člana 15 Pravilnika.

Domovi Risan, Bijelo Polje i Pljevlja dali su predlog novog člana Pravilnika, kojim bi se posebno uredio prijem u slučaju usluge neodložne intervencije. Prema tom predlogu novi član Pravilnika trebalo bi da glasi:

“Ako se prijem obezbjeđuje u slučaju usluge neodložne intervencije, Centar je dužan da prilikom podnošenja zahtjeva za urgentni smještaj priloži sljedeću dokumentaciju:

- 1) nalaz interniste sa aktuelnom terapijom (ukoliko je uzima) i sa preporukom da li je korisnik sposoban za kolektivni smještaj;
- 2) nalaz psihijatra sa aktuelnom terapijom (ukoliko je uzima) i sa preporukom da li je korisnik sposoban za kolektivni smještaj;
- 3) izjavu volje korisnika;
- 4) nalaz i mišljenje stručnog radnika.

Preostalu dokumentaciju iz člana 15 ovoga pravilnika Centar je dužan da dostavi u roku od pet dana od dana smještaja.”

I pored razumevanja okolnosti iz kojih proističe ovakav predlog dopune Pravilnika, postoje razlozi da se on u ovom trenutku ne uvrsti u predloge normi koje je potrebno izmeniti odnoso dopuniti. Naime, predloženi standard bi učinio upitnom samu neodložnu intervenciju, koja je po svojoj prirodi takva da se korisniku mora odmah, tj. neodložno obezbediti potrebna mera zaštite. Ukoliko bi se ona uslovljavala predloženom dokumentacijom, ne bi mogla biti neodložna intervencija.

## **VI 2. Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu-skloništu**

U Pravilniku o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu-skloništu (2019) predlažu se sledeće izmene i dopune:

**U članu 4 stavu 1 tački 5)** iza reči “odraslom i starom licu” dodaje se zarez i iza njega reči: „odnosno odraslom licu sa djetetom,“. Nastavak ove tačke ostaje isti.

U stavu 2 istog člana iza reči “odraslom i starom licu” dodaje se zarez iza kojeg se dodaju reči: „odnosno odraslom licu sa djetetom,“, a nastavak rečenice ostaje isti.

**Obrazloženje SOS Nikšić, SOS Podgorica i Sigurne ženske kuće:** Neophodno je uskladiti član 4. sa članom 20. stav 2. koji prepoznaje smjestaj odraslog lica sa djetetom/djecom u prihvatilištu – sklioništu u dijelu stručnih radnika i saradnika.

\*\*\*

**U članu 9** st. 1 i 2 brišu se i umesto njih novi stav 1 glasi: „Soba za korisnike iz člana 4 stav 1 i 2 ovog pravilnika treba da ima: za svakog korisnika krevet opremljen

odgovarajućom posteljinom, noćni ormarić i garderobni orman sa policom koji ima mogućnost zaključavanja“. Dosadašnji st. 3, 4, 5 i 6 postaju st. 2, 3, 4 i 5.

**Obrazloženje SOS Nikšić, SOS Podgorica i Sigurne ženske kuće:** Pored već navedenog sobnog inventara (krevet, noćni ormarić i garderobni orman sa policom) uključiti i sto sa potrebnim brojem stolica, onemogućiće pružaocima usluga obezbjeđivanje adekvatnog stambenog prostora, prije svega zato što stambeni standardi u Crnoj Gori ne omogućavaju prostornu kvadraturu spavaćih soba koje bi zadovoljile standarde navedene u stavu 1 ovog člana.

\*\*\*

**U članu 13 stavu 1** briše se tačka i umesto nje interpunkcijski znak “;” iza kojeg se dodaje nova tačka 4), koja glasi: “besplatnu pravnu pomoć i savetovanje.”

**Obrazloženje:** Ima potrebe za uvođenjem ovih aktivnosti koje su u skladu sa potreban korisnika usluge smještaja u prihvatilište-sklonište.

\*\*\*

**U članu 17 st. 1 i 2** menjaju se i glase:

“Pružalac usluge dugotrajnog smještaja u prihvatilištu-skloništu izrađuje individualni plan rada sa korisnikom u roku od 15 dana od dana prijema korisnika, koji usaglašava sa individualnim planom usluga Centra odmah po dobijanju tog plana od Centra.

Pružalac usluge privremenog smještaja u prihvatilištu-skloništu izrađuje individualni plan rada sa korisnikom u roku od 24 časa od prijema korisnika, koji usaglašava sa individualnim planom usluga Centra odmah po dobijanju tog plana od Centra.”

**Obrazloženje:** Potrebno je izbjeći uslovljavanje izrade individualnog plana rada sa korisnikom (koji izrađuje pružalac usluge) postojanjem individualnog plana usluga centra za socijalni rad, stoga što uputni organ često ne dostavlja ovaj dokument blagovremeno. Kada se ovaj dokument pribavi od centra za socijalni rad, individualni plan rada sa korisnikom (pružaoca usluge) potrebno je usaglasiti sa individualnim planom usluga centra za socijalni rad.

\*\*\*

**U članu 20** stav 1 tačka 2) iza riječi “odnosno odraslog lica sa djetetom” dodaju se riječi: “u dugotrajnom smještaju”. Nastavak ove dodredbe ostaje isti.

U stavu 1 posle tačke 2) dodaje se nova tačka 3) koja glasi: “3) smještaj odraslog i starog lica, odnosno odraslog lica sa djetetom u privremenom smještaju- jedan stručni radnik na osnovnim stručnim poslovima i jedan saradnik, a na svakih daljih deset korisnika jednog stručnog radnika, odnosno jednog saradnika;” Dosadašnja tačka 3) postaje tačka 4).

U stavu 3 brišu se veznik i broj: "i 2".

**Obrazloženje SOS Nikšić, SOS Podgorica i Sigurne ženske kuće:** Potrebno je razdvojiti dugotrajni od privremenog smještaja odnosno drugačije definisati broj potrebnih radnika i saradnika. Iz poslednjeg stava ovog člana brisati „za lica iz stava 2 ovog člana“ jer su korisnice usluga u prihvatilištu-skloništu odrasle osobe sa djecom čiji su staratelji, te nije neophodno da u noćnoj smjeni bude stalno prisutan saradnik. Podrška i pomoć se u hitnom situacijama obezbjeđuje kroz pripravnost u noćnoj smjeni i vikendima.

### **VI 3. Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i minimalnim standardima usluga za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu**

Predlozi za izmene i dopune ovog pravilnika zasnovani su na zaključcima Radne grupe za izradu analize standarda usluge smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, te standarda usluge smještaja djece i mladih u prihvatilište-sklonište, sa sastanku od 28. jula 2021. godine (videti prilog broj 2). Napominjemo da predlozi u nastavku ovog dokumenta odražavaju samo pitanja o kojima je Radna grupa postigla konsenzus, kao i one predloge koji su se pokazali kao celishodni za integraciju i tekst izmena i dopuna ovog pravilnika.

U Pravilniku o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i minimalnim standardima usluga za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu (2018), predlažu se sledeće izmene i dopune.

**U članu 4** posle tačke 4) dodaje se tačka 5) koja glasi: "5) mladi koji se sa navršениh 18 godina zateknu a smještaju, do završetka školovanja i radnog osposobljavanja a najduže do navršene 21. godine života (*alternativa: do navršениh 26. godine života*)."

**Obrazloženje:** U članu 4 (korisnici usluge smještaja u ustanovu i malu grupnu zajednicu) trebalo bi dodati i mlade i pri tome precizirati gornju starosnu granicu s obzirom da se definicije mladih koje postoje u Zakonu o socijalnoj i dječjoj zaštiti, Zakonu o mladima, Zakonu o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku razlikuju, da nijesu ujednačene. Važno je definisati koji su to mladi koji koriste ovu uslugu. U Centru Ljubović postoji njihov dodatni pravilnik koji se odnosi na izvršenje institucionalne mjere upućivanja u vaspitnu ustanovu nezavodskog tipa. Kod njih su mladi ako sud izrekne mjeru, pa može biti do 21. godine. Znači detaljnije opisati koji mladi koriste uslugu, tj. da se naglasi da su to oni koji su započeli da koriste uslugu

prije punoljetstva jer ako bude navedeno samo mladi može se protumačiti da korisnik od 19 godina može da se smjesti npr u Dječji dom ili Centar „Ljubović“. Dakle, naglasiti da su to korisnici koji su započeli sa korišćenjem usluge kao maloljetna lica i usljed okolnosti su nastavili da koriste uslugu. Alternativa u odnosu na starost korisnika data je s obzirom na to što su Zakonom o socijalnoj i dječijoj zaštiti mladi definisani kao lica do navršenih 26. godine života.

\*\*\*

**U članu 6 stav 1 tačka 5):** “5) ima staklene zidne površine”, briše se.

**Obrazloženje:** Primjedba na član 6 (*Odgovarajući stambeni prostor za smještaj u ustanovu*) se odnosi na tačku 5 ovog člana (ima staklene zidne površine). Ne zna se na šta se odnosi i šta to znači; različita su tumačenja i smatra se da je ova formulacija loša. Pretpostavka je da se standard odnosi na prozore, a ova formulacija predstavljala je problem pružaocima usluge prilikom dobijanja licence. S obzirom na to, postoje razlozi da se ova odredba izbriše iz Pravilnika; njenim izostavljanem se ništa ne bi izgubilo.

\*\*\*

**U članu 6 stav 2,** riječi: “kupatilo prilagođeno za djecu sa smetnjama u razvoju” zamjenjuju se riječma: “kupatilo prilagođeno osobama koje se otežano kreću”.

**Obrazloženje:** Navedeno je da treba da postoji kupatilo prilagođeno za djecu sa smetnjama u razvoju. U zakonu nigdje nije definisano na ovaj način, već je definisano kupatilo prilagođeno osobama koje se otežano kreću i zna se standard kako to kupatilo treba da izgleda.

\*\*\*

**U članu 6 stav 6** mijenja se i glasi: “Pružalac usluge treba da ima prostor za igru i organizovanje drugih zajedničkih aktivnosti, u objektu i dvorišnom prostoru, ako ima više od 10 korisnika.”

U stavu 7 posle reči “ima” dodaje se reč: “ukupno”.

**Obrazloženje:** Navedeno je da pružalac usluge treba da ima prostor za igru i organizovanje drugih zajedničkih aktivnosti, ali nije precizirano da li se misli na prostor u samoj ustanovi ili se misli na dvorišni prostor tj prostor napolju. Jako je važno da postoje oba prostora i to treba preciznije navesti.

\*\*\*

**U članu 9 stav 2** reč: “pet” zamenjuje se rečju: “šest”.

U stavu 3 iza reči “tri godine” umesto zareza stavlja se tačka, a reči: “odnosno pet godina za korisnike sa smetnjama u razvoju”, brišu se.

**Obrazloženje:** Potrebno je da se u stavu 2 izmijeni uzrast djece kojoj se obezbjeđuje smještaj u odvojenim sobama i da umjesto 5 godina stoji 6 godina, kao granica koja razdvaja predškolsku od školske djece. U stavu 3 je za smještaj djece različitog uzrasta u istoj sobi navedena različita razlika u godinama, u zavisnosti od kategorije djece, što djeluje nelogično i diskriminišuće. Razlika u godinama treba da bude ista za sve i ne može biti veća od tri godine.

\*\*\*

**U članu 10** stav 2 reč “pet” zamenjuje se rečju: “šest”.

U stavu 3 iza reči “tri godine” umesto zareza stavlja se tačka, a reči: “odnosno pet godina za korisnike sa smetnjama u razvoju”, brišu se.

**Obrazloženje:** Za *smještaj u malu grupnu zajednicu u skladu sa uzrastom i polom korisnika* takođe treba ujednačiti razliku između godina za svu djecu i staviti da razlika između djece različitog uzrasta koja se smještaju u istu sobu ne može biti veća od tri godine.

\*\*\*

**U članu 13** posle tačke 4) dodaje se nova tačka 5) koja glasi: “5) proceduru postupanja po pritužbama korisnika.”

**Obrazloženje:** Radna grupa smatra da bi procedurama u ovom članu trebalo dodati i proceduru postupanja po pritužbama korisnika. Istaknuto je da pružaoci imaju procedure i mimo ovih koje su navedene u Pravilniku, a koje su specifične za njih i koje im olakšavaju rad i doprinose kvalitetu.

\*\*\*

**U članu 14** stav 1 tačka 2) posle reči: “za korisnika” dodaje searez iza kojeg se dodaju reči: “u saradnji sa centrom za socijalni rad;”.

Tačka 4) menja se i glasi: “medikamentoznu terapiju u skladu sa uputstvom ordinirajućeg ljekara.”.

**Obrazloženje:** U *razvoja potencijala i osnaživanje korisnika* između ostalog je navedeno da je pružalac usluge dužan da korisniku obezbijedi podršku u ostvarivanju kontakata sa porodicom i drugim licima važnim za korisnika. Komunikacija sa porodicom prvenstveno je zadatak centra za socijalni rad, jer ustanova nema načina npr. da omogući odlazak djeteta u porodicu ili uopšte susret sa roditeljem ili bilo kojim članom porodice ukoliko nema saglasnost centra. Ustanove su vrlo aktivne i uključene po ovom pitanju. Dopunom naedene odredbe trebalo bi naglasiti da se ovo



realizuje u saradnji sa centrom za socijalni rad. Takođe, u poslednjoj tački rehabilitacija je, po mišljenju Radne grupe, višak i trebalo bi da stoji medikamentozna terapija u skladu sa uputstvom ordinirajućeg ljekara.

\*\*\*

**U članu 15** stav 1 tačka 1) iza reči: “i potencijalima” dodaje se zarez iza kojeg se dodaju reči: “u saradnji sa centrom za socijalni rad;”.

**Obrazloženje:** U okviru *zadovoljavanja vaspitnih i obrazovnih potreba*) gdje stoji da je pružalac usluge dužan da korisniku obezbijedi podršku prilikom upisa u vaspitno-obrazovne ustanove u skladu sa njegovim interesovanjima i potencijalima, prema mišljenju Radne grupe treba dodati: “u saradnji sa centrom za socijalni rad”.

## PRILOZI

### Prilog broj 1: UPITNIK ZA PRUŽAOCE USLUGA

#### Podaci o organizaciji

**Naziv i sedište pružaoca usluge**

**Naziv usluge**

**Pružalac sluge pripada (zaokružiti/podvući):**

- a) javnom                      b) privatnom                      c) nevladinom sektoru

**Usluga se finansira iz:**

- a) državnog budžeta   b) lokalnog budžeta   c) iz donacija   d) tržišno  
d) kombinovano, objasniti

**Koliko dugo vaša organizacija pruža uslugu?**

## Standardi za usluge socijalne i dječje zaštite

### 1. Pravilnik kojim je usluga standardizovana je jasan i informativan

- a) potpuno
- b) u velikoj meri
- c) delimično
- d) nedovoljno
- e) nimalo
- f) nemam odgovor

### 2. Sa ispunjavanjem kojih standarda za uslugu koju pruža vaša organizacija ste imali najviše teškoća? Opišite koje su to teškoće.

### 3. Da li smatrate da je neki od standarda ili više njih previsok i ako da, koji? Opišite zbog čega. Predložite kako bi standard trebalo da glasi.

### 4. Da li smatrate da je neki od standarda usluge koju pruža vaša organizacija, prenizak. Ako da, koji? Opišite zbog čega. Predložite kako bi standard trebalo da glasi.

### 5. Da li smatrate da je neki od standarda koji pruža vaša organizacija nije adekvatan iz drugog razloga (osm toga što je prenizak ili previsok), ako da, koji je to standard? Predložite kako bi standard trebalo da

**glasi.**

**6. Da li smatrate da neki standardi usluge koju pruža vaša organizacije, nedostaju? Napište koji su to standardi.**

**7. Standardizacija usluga unapredila je proces pružanja usluga. U kojoj meri se slažete sa ovom izjavom? Ocena 5 znači potpuno se slažem, 1 uopšte se ne slažem, 0 znači ne znam**

0 1 2 3 4 5

**8. Ukoliko imate neki dodatni komentar možete ga dopisati ovde**

**Hvala na odvojenom vremenu!**

## **Prilog broj 2: ZAKLJUČCI RADNE GRUPE**

Radna grupa za izradu analize standarda usluge smještaja djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, te standarda usluge smještaja djece i mladih u prihvatilište-sklonište, na sastanku od 28. jula 2021. godine donela je sledeće

### **Zaključke**

Jedan od predloga je da se objedine Pravilnici koji se tiču djece na smještaju, bez obzira na varijantu smještaja (smještaj u ustanovu, smještaj u malu grupnu zajednicu te smještaj djeteta u prihvatilište-sklonište). Važno je do sledećeg sastanka razmisliti šta je najbolje za naš kontekst, da se ne prepisuje model iz drugih zemalja, nego da se razmisli šta je najbolje za nas. Postojeći pravilnici sadrže niz odredbi koje su nedovoljno jasne, a pojedine odredbe nijesu primjenljive i svakako su potrebne izmjene i unapređenja.

Pravilnici imaju previše dugačke nazive i predlog je da se skrate nazivi pravilnika.

Što se tiče metodologije rada dogovor je da se krene od početka, da se ide od člana do člana i razmatra šta je to što je neprimjenjivo tj. šta je teško primjenjivo, šta stvara probleme u primjeni.

Važno je da se ujednači struktura pravilnika u smislu da se najprije specifikuje svrha usluge, korisničke grupe, i da taj redosled bude u svim pravilnicima ujednačen i da se razmišlja o posebnim i zajedničkim minimalnim strukturnim i funkcionalnim standardima.

Kada se posmatraju Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i minimalnim standardima usluga za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu i Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu-skloništu vidi

se da struktura nije ujednačena i procjenjuje se da je struktura pravilnika za smještaj u ustanovu adekvatnija.

Rad je započet na Pravilniku o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga, normativima i minimalnim standardima usluga za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu.

Članom 3 (*Smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu*) se definiše šta predstavlja usluga. Važno je na startu reći šta tretira pravilnik tako da je član 3 adekvatan.

U naslovu pravilnika stoji usluga za smještaj za djecu i mlade i dalje se u tekstu više ne pominju mladi. To je važno imati u vidu i definisati da li su mladi tu uključeni. U Dječjem domu se nalaze djeca do završetka srednje škole najčešće do 19. godine ali ima i korisnika do 21. godine. U Centru „Ljubović“ se takođe nalaze i mladi. Tako da u članu 4 (korisnici usluge smještaja u ustanovu i malu grupnu zajednicu) bi trebalo dodati i mlade i pri tome precizirati gornju starosnu granicu s obzirom da se definicije mladih koje postoje u Zakonu o socijalnoj i dječjoj zaštiti, Zakonu o mladima, Zakonu o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku razlikuju, da nijesu ujednačene. Važno je definisati koji su to mladi koji koriste ovu uslugu. U Centru Ljubović postoji njihov dodatni pravilnik koji se odnosi na izvršenje institucionalne mjere upućivanja u vaspitnu ustanovu nezavodskog tipa. Kod njih su mladi ako sud izrekne mjeru, pa može biti do 21. godine. Znači detaljnije opisati koji mladi koriste uslugu, tj. da se naglasi da su to oni koji su započeli da koriste uslugu prije punoljetstva jer ako bude navedeno samo mladi može se protumačiti da korisnik od 19 godina može da se smjesti npr u Dječji dom ili Centar „Ljubović“. Dakle, naglasiti da su to korisnici koji su započeli sa korišćenjem usluge kao maloljetna lica i usljed okolnosti su nastavili da koriste uslugu.

U članu 5 (*Standardi usluge*) su iskombinovani i neki strukturni i neki funkcionalni standardi pa bi možda bilo potrebno razmisliti da li bi trebalo odvojiti jedne od drugih ili je dobro da svi budu dati ovako na jednom mjestu. Utisak je da se pravilnik mnogo bavi stambenim i materijalnim uslovima, koje uslove jeste važno precizirati ali ne dovoljno detaljisati, jer nekako su stambeni i materijalni uslovi stavljeni u prvi plan dok druge jako važne stvari su u sijenci svega ovoga. Ako bi se razmišljalo o objedinjavanju onda bi trebalo ove standarde koji se odnose na prostor i na materijalne uslove ujednačiti.

Primjedba na član 6 (*Odgovarajući stambeni prostor za smještaj u ustanovu*) se odnosi na tačku 5 ovog člana (ima staklene zidne površine). Ne zna se na šta se odnosi, šta to znači, različita su tumačenja, loša je formulacija. Pretpostavka je da se odnosi na prozore i onda treba tačno da bude navedeno da se misli na prozore. I takva je formulacija pravila problem pružaocima usluge prilikom dobijanja licence. Važno

je da se konciznije i preciznije definiše i da terminologija bude jasna i ujednačena. Takođe, kod ovog člana je navedeno da treba da postoji kupatilo prilagođeno za djecu sa smetnjama u razvoju. U zakonu nigdje nije definisano na ovaj način, već je definisano kupatilo prilagođeno osobama koje se otežano kreću i zna se standard kako to kupatilo treba da izgleda. Dakle definicija iz člana 6 je neadekvatna. U članu 6 je navedeno i da pružalac usluge treba da ima prostor za igru i ogranižovanje drugih zajedničkih aktivnosti, ali nije precizirano da li se misli na prostor u samoj ustanovi ili se misli na dvorišni prostor tj prostor napolju. Jako je važno da postoje oba prostora i to treba preciznije navesti.

Član 8 se odnosi na materijalne uslove. Pitanje je kako se definišu ovi materijalni uslovi, nekako je terminologija neadekvatna. Jedan od predloga je da se redifiniše na sledeći način: da budu infrastrukturni aspekti koji su vezani za lokaciju, prostor, funkcionalost i opremljenost tim redosledom. Materijalni uslovi su neadekvatan termin za TV aparat, računar itd, to su pitanja opremljenosti stambenog prostora i odnose se na stambene uslove. Predlog je bi članove 7 i 8 trebalo objediniti i da naziv bude stambeni uslovi i oprema, a da se član 6 definiše kao infrastrukturni uslovi. Takođe, u okviru člana 8 jedan od predloga je da stoji da soba za korisnike treba da je opremljena sa nužnom odgovarajućom opremom, kao što je navedeno i za kuhinju i kupatilo. Radni stolovi i noćni ormarić zauzimaju dosta mjesta i teško je ispuniti taj kriterijum. Treba razmisliti koliko je ovo sve primjenljivo na terenu. Npr. četvorokrevetne sobe u ustanovi teško da mogu biti opremljene na način na koji propisuje stav 1 člana 8. Npr. bolje je onda propisati da u dnevnom boravku bude određen broj radnih stolova umjesto stolova u spavaćim sobama, jer djeca nemaju mjesta da se kreću. Takođe, i prostor za dnevni boravak obuhvata previše nepotrebnih detalja kao što su npr. zidni sat i kalendar.

Što se tiče člana 9 (*Smještaj u ustanovu u skladu sa uzrastom i polom korisnika*) predlog je da se u stavu 2 izmijeni uzrast djece kojoj se obezbjeđuje smještaj u odvojenim sobama i da umjesto 5 godina stoji 6 godina kao neka granica koja razdvaja predškolsku od školske djece. I da to bude standard koji će važiti za sve pravilnike. U stavu 3 je za smještaj djece različitog uzrasta u istoj sobi navedena različita razlika u godinama, u zavisnosti od kategorije djece, što djeluje nelogično i diskriminišuće. Predlog je da ta razlika u godinama bude ista za sve i da ne može biti veća od tri godine.

U članu 10 (*Smještaj u malu grupnu zajednicu u skladu sa uzrastom i polom korisnika*) u stavu 3 takođe treba ujednačiti razliku između godina za svu djecu i staviti da razlika između djece različitog uzrasta koja se smještaju u istu sobu ne može biti veća od 3 godine.

U članu 11 (*Ishrana i dostupnost zdravstvenih usluga*) navedeno je da pružalac usluge treba da obezbijedi tri obroka dnevno i dvije užine. Iskustvo pružalaca je da je za djecu starijeg uzrasta dovoljna jedna užina. Ostaje još da se razmisli o ovom članu.

Član 12 (*Održavanje lične higijene i higijene prostora*) previše ide u detalje, naročito dio koji se odnosi na peglanje koje se obavlja po potrebi i nije ga potrebno precizirati i suvišno je u ovom članu.

Član 13 (*Sigurno okruženje*) obuhvata procedure koje pružalac usluge treba da obezbijedi. Diskusija se ovdje najviše odnosila na to da li da se Procedura o primjeni neophodnih mjera u cilju sprječavanja korisnika od povrjeđivanja, samopovrjeđivanja i nanošenja materijalne štete i Procedura o mjerama i aktivnostima u slučajevima incidentnih događaja koji mogu ugroziti njegovu bezbjednost i život objedine u jedan dokument ili da ostanu razdvojene. Dogovor je da se još razmisli o ovom pitanju. Takođe, nabrojanim procedurama trebalo bi dodati i Proceduru postupanja po pritužbama korisnika. Istaknuto je da pružaoci imaju procedure i mimo ovih koje su navedene u pravilniku, a koje su specifične za njih i koje im olakšavaju rad i doprinose kvalitetu.

U okviru člana 14 (*Razvoj potencijala i osnaživanje korisnika*) između ostalog je navedeno da je pružalac usluge dužan da korisniku obezbijedi podršku u ostvarivanju kontakata sa porodicom i drugim licima važnim za korisnika. Učesnici smatraju da je komunikacija sa porodicom prvenstveno zadatak centra za socijalni rad jer ustanova nema načina npr. da omogući odlazak djeteta u porodicu ili uopšte susret sa roditeljem ili bilo kojim članom porodice ukoliko nema saglasnost centra. Tako da je to ključna i prvenstvena uloga centra. S tim što su ustanove vrlo aktivne i uključene po ovom pitanju. Dakle u članu 14 bi trebalo naglasiti da se ovo realizuje u saradnji sa CSR. Takođe, u poslednjem stavu člana 14 rehabilitacija je višak i trebalo bi da stoji medikamentozna terapija u skladu sa uputstvom ordinirajućeg ljekara.

U članu 15 (*Zadovoljavanje vaspitnih i obrazovnih potreba*) kod tačke 1 u kojoj stoji da pružalac usluge je dužan da korisniku obezbijedi podršku prilikom upisa u vaspitno-obrazovne ustanove u skladu sa njegovim interesovanjima i potencijalima treba dodati u saradnji sa CSR. Takođe, ostalo je da se razmisli da li da se u tački 4 finansijska sredstva za pomoć u učenju izbace finansijska sredstva i ostavi pomoć u učenju.

Član 16 (*Njegovanje identiteta*) i član 17 (*Priprema za samostalan život*) su u redu.

Jedan od predloga je da se u članu 18 (*Prijem korisnika*) na kraju poslednjeg stava doda šta se dešava i koje su posledice ukoliko CSR nakon isteka predviđenog roka ne dostavi dokumentaciju. Imaju često slučajeve da djeca dugo budu smještena u ustanovi bez zdravstvene knjižice i samim tim zdravstvene zaštite. Pružaoci usluge imaju velike probleme sa tim. Postoji razumijevanje da centrima nije lako da uvijek u



predviđenom roku od 3 dana prikupe neophodnu dokumentaciju, ali veliki problem je što djeca budu smještena po nekoliko mjeseci bez zdravstvene zaštite. Bilo bi važno razmisliti koji bi to rok bio dovoljan da u slučaju smještaja djeteta u okviru neodložne intervencije centar prikupu dokumentaciju. Ta izmjena bi se prvo trebala napraviti u Zakonu o socijalnoj i dječjoj zaštiti. Takođe, zdravstveni karton koji dostavlja CSR bi trebao da obuhvata dokumentaciju o prenosivim bolestima i izvještaj zdravstvenog stanja. Nije dovoljno samo da je navedeno da je dijete sposobno za kolektivni smještaj. Nema informaciji da li boluje od određenih bolesti i da li mu je potrebna određena medikamentozna terapija. Dakle specificovati detaljnije šta podrazumijeva zdravstveni karton.

Primijećeno je da je član 18 koji je nazvan *Prijem korisnika* izjednačen sa dokumentacijom tj. da je definisanje dokumentacije potrebne za prijem izjednačeno sa samim prijemom. Dok je član 19 nazvan *Priprema korisnika* a on je ustvari dio prijema i treba ga formulirati tako kao prijem korisnika. Važno je razdvojiti postupak prijema od dokumentacije potrebne za prijem. Predlog je i da se doda kod tačke 1 u saradnji sa centrom za socijalni rad razgovor sa korisnikom i osnaživanje za prihvatanje promjene, u skladu sa njegovim uzrastom. Time je važno naglasiti da to zajedno rade pružalac i centar, da je od velikog značaja taj timski rad.

Dogovor je da se na sledećem susretu nastavi od člana 24 koji je potrebno detaljnije analizirati i koji sadrži brojne nelogičnosti. Takođe, dogovor je da članovi radne grupe organizuju sastanak sa zaposlenima unutar svoje ustanove na kojem će prodiskutovati o potrebnim izmjenama u okviru pravilnika i dostaviti iste Zavodu. Sledeću susret radne grupe je planiran za drugu polovinu septembra.