



MINISTARSTVO RADA I  
SOCIJALNOG STARANJA



Montenegro

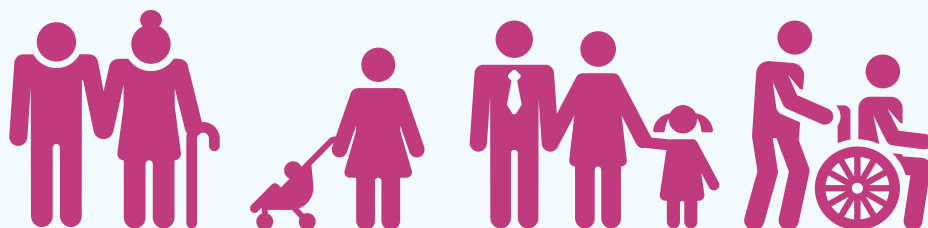


ZAVOD ZA SOCIJALNU I  
DJEČJU ZAŠTITU

# USLUGE SOCIJALNE I DJEČJE ZAŠTITE: PRIRUČNIK ZA POLAGANJE STRUČNOG ISPITA

Danilo Vuković

Božidar Dakić



U  
SLUGE SOCIJALNE I DJEČJE ZAŠTITE:  
P  
RIRUČNIK ZA POLAGANJE STRUČNOG ISPITA

Danilo Vuković

Božidar Dakić

2016.

UNDP, u partnerstvu s ljudima na svim nivoima društva, podržava razvoj nacija koje su u stanju da podnesu krize, ali i da pokrenu i održe onu vrstu razvoja koji unapređuje kvalitet života svih. U 170 zemalja svijeta u kojima smo prisutni, nudimo globalnu i lokalnu perspektivu da bismo osnažili život pojedinca, ali i stvaranje izdržljivih nacija.

Kratki djelovi ove publikacije mogu se nepromijenjeni reprodukovati bez odobrenja autora, pod uslovom da se navede izvor. Mišljenja iznesena u ovoj publikaciji stav su autora i ne predstavljaju nužno stavove UNDP.

Autori

Danilo Vuković i Božidar Dakić

Recenzenti

Prof. dr Nevenka Žegarac

Prof. dr Milosav Milosavljević

Lektura

Sanja Marjanović

Dizajn i prelom

DPC, Podgorica

Štampa

DPC, Podgorica

Tiraž

400

Mjesto i godina izdanja

Podgorica, 2016.

Copyright © 2016

Izdavač: Kancelarija Programa Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP) u Crnoj Gori

Eko zgrada UN, Stanka Dragojevića b.b.

81000 Podgorica

Crna Gora

CIP - Каталогизација у публикацији

Национална библиотека Црне Горе, Цетиње

ISBN 978-9940-614-19-5

COBISS.CG-ID 32022288

# Sadržaj:

1	Uvod.....	5
1.1	Sistem socijalne zaštite .....	5
1.2	Unapređenje kvaliteta.....	8
1.3	Procjena i planiranje .....	13
1.4	Evidencija.....	17
2	Usluge podrške za život u zajednici.....	21
2.1	Dnevni boravak.....	22
2.2	Pomoć u kući .....	30
2.3	Stanovanje uz podršku .....	33
2.4	Svratište .....	42
2.5	Personalna asistencija .....	46
3	Savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge.....	51
3.1	Normativni okvir.....	51
3.2	Medijacija.....	54
4	Usluge smještaja.....	59
4.1	Porodični smještaj.....	59
4.2	Smještaj u ustanovu socijalne i dječje zaštite.....	69
4.3	Smještaj u malu grupnu zajednicu .....	85
4.4	Smještaj u prihvatilište – sklonište.....	92
<hr/>		
	Ilustracija 1. Šta obuhvataju osnovni stručni poslovi? .....	9
	Ilustracija 2. Šta se postiže supervizijom? .....	10
	Ilustracija 3. Ciklus pružanja usluge: planiranje usluge, pružanje usluge i ponovni pregled .....	13
	Ilustracija 4. Faze procesa promjene.....	14
	Ilustracija 5. Procjena u centrima za socijalni rad .....	15
	Ilustracija 6. Procjena i planiranje .....	16
	Ilustracija 7. Stručni radnici i saradnici u dnevnom boravku za djecu i mladi sa smetnjama i teškoćama u razvoju	24
	Ilustracija 8. Stručni radnici i saradnici u dnevnom boravku za odrasla i stara lica s invaliditetom .....	25
	Ilustracija 9. Ishodi usluge dnevni boravak za djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju .....	29
	Ilustracija 10. Izvještaji o korisniku i ponovnom pregledu .....	44
	Ilustracija 11. Sadržaj obuke za buduće pružaoce usluge.....	65
	Ilustracija 12. Obaveze pružaoce usluge porodični smještaj-hraniteljstvo i porodični smještaj .....	66
<hr/>		
	Tabela 1. Vrste socijalnih potreba .....	14
	Tabela 2. Tipovi porodičnog smještaja.....	60
	Tabela 3. Ishodi usluga .....	68



# 1

## Uvod

### 1.1 Sistem socijalne zaštite

Ustav Crne Gore u članu 1 definiše Crnu Goru kao građansku, demokratsku, ekološku i državu socijalne pravde. Sistem socijalne zaštite definisan je sljedećim zakonima:

- **Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti**, *Službeni list Crne Gore* broj 27/2013
- **Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju lica s invaliditetom**, *Službeni list Crne Gore* broj 39/2011
- **Porodični zakon Crne Gore**, *Službeni list Crne Gore* broj 1/2007
- **Zakon o zaštiti od nasilja u porodici**, *Službeni list Crne Gore* broj 46/2010
- **Zakon o zabrani diskriminacije**, *Službeni list Crne Gore* broj 46/2010

Najvažniji akteri u sistemu socijalne zaštite su javne ustanove i nevladine organizacije (NVO). Polje djelovanja nevladinih organizacija uređeno je sljedećim zakonima:

- **Zakon o nevladinim organizacijama**, *Službeni list Crne Gore* broj 39/2011
- **Zakon o volonterskom radu**, *Službeni list Crne Gore* broj 14/2012

**Prava u socijalnoj zaštiti su prava na osnovna materijalnih davanja i prava na usluge socijalne i dječje zaštite.** Osnovna materijalna davanja u socijalnoj zaštiti su: materijalno obezbjeđenje; lična invalidnina; dodatak za njegu i pomoć; zdravstvena zaštita; troškovi sahrane i jednokratna novčana pomoć. Osnovna materijalna davanja iz dječje zaštite su: naknada za novorođeno dijete, dodatak za djecu, troškovi ishrane u predškolskim ustanovama, pomoć za vaspitanje i obrazovanje djece i mladih s posebnim obrazovnim potrebama, refundacija naknade zarade i naknada zarade za porodiljsko, odnosno roditeljsko odsustvo, naknada po osnovu rođenja djeteta i refundacija naknade zarade i naknada zarade za rad s polovinom punog radnog vremena. Država može obezbijediti i druga materijalna davanja iz dječje zaštite, u skladu s materijalnim mogućnostima.

**U usluge socijalne zaštite spadaju: procjena i planiranje, podrška za život u zajednici, savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge, smještaj, neodložne intervencije i druge usluge.**

Usluge podrške za život u zajednici su:

- dnevni boravak, pomoć u kući,
- stanovanje uz podršku,
- svratište,
- personalna asistencija,
- tumačenje i prevođenje na znakovni jezik i
- druge usluge podrške za život u zajednici.

Savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge obuhvataju:

- savjetovanje,
- terapiju,

- medijaciju,
- SOS telefon i
- druge usluge koje se pružaju da bi se prevazišle krizne situacije i unaprijedili porodični odnosi.

Smještaj je usluga koja podrazumijeva boravak korisnika:

- na porodičnom smještaju-hraniteljstvu,
- porodičnom smještaju,
- u ustanovi,
- u prihvatilištu–skloništu i
- u drugim vrstama smještaja.

Usluge neodložne intervencije pružaju se radi osiguranja bezbjednosti u situacijama koje ugrožavaju život, zdravlje i razvoj korisnika i obezbjeđuju se 24 sata dnevno.

**Pružaoци usluga socijalne zaštite su ustanove socijalne i dječje zaštite koje mogu biti javne ili privatne.** Član 13 Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti kaže da „određene poslove socijalne i dječje zaštite može obavljati i drugi oblik organizovanja, u skladu s ovim zakonom“. Ovaj Zakon daje još neke mogućnosti za angažovanje drugih pružalaca usluga. Član 72 kaže da se usluge podrške za život u zajednici, savjetodavno-terapijske usluge i smještaj u ustanovu, sklonište ili prihvatilište, ako za njima postoji potreba, a mogu se efikasnije obezbijediti od strane drugih pružalaca usluga, mogu obezbijediti kroz postupak javne nabavke, javnim pozivom ili javno-privatnim partnerstvom. Član 119 dalje navodi da „djelatnost u oblasti socijalne i dječje zaštite odnosno pojedine usluge može, u skladu s ovim zakonom, pružati i organizacija, preduzetnik, privredno društvo i fizičko lice, u skladu sa zakonom“.

**Finansiranje usluga socijalne zaštite vrši se iz državnog budžeta i budžeta lokalnih samouprava, ali i donacija, prihoda na osnovu igara za sreću i iz drugih izvora.** Drugi izvori obuhvataju prihode pružalaca usluga i učešće korisnika u trošku usluge.

**Lokalna samouprava može učestvovati u finansiranju materijalnih davanja i usluga socijalne zaštite.** U skladu sa svojim materijalnim mogućnostima, lokalna samouprava obezbjeđuje materijalna davanja iz socijalne zaštite, kao što su: jednokratna pomoć; subvencija u plaćanju komunalnih usluga koje pružaju javna preduzeća koja osniva opština i druga materijalna davanja iz socijalne zaštite. Osim toga, lokalna samouprava može obezbjeđivati i 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 i dr.

**Mrežu pružalaca usluga u Crnoj Gori čine centri za socijalni rad i ustanove socijalne zaštite.** Mrežu centara čini 13 centara za socijalni rad (CSR). Pored toga, usluge socijalne zaštite pruža i 20 ustanova socijalne zaštite (ustanove za smještaj, dnevni centri, resursni centri i sl.).

Rezultati istraživanja UNICEF-a o kapacitetima CRS ukazuju da mreža centara za socijalni rad u Crnoj Gori ne obezbjeđuje u adekvatnoj mjeri jednak pristup uslugama svim građanima. Centri su uglavnom dobro teritorijalno raspoređeni, osim u centralnom dijelu zemlje, ali neki nijesu na odgovarajući način prostorno i tehnički opremljeni. Centri za socijalni rad u velikim gradovima imaju više stručnih radnika nego oni u manjim gradovima i područne jedinice. Kadrovska struktura često nije usklađena s opisom poslova i zadataka koji su zakonom povjereni centrima. Prema ranijim istraživanjima, nedovoljan je broj stručnih radnika koji su obučeni i angažovani u neposrednom radu s korisnicima, a administrativno- tehničko osoblje prekomjerno je zastupljeno.

**Pored mreže CSR, u Crnoj Gori postoji još niz ustanova socijalne zaštite.** Sljedeće ustanove obezbjeđuju uslugu smještaja korisnika: Centar za djecu i mlade “Ljubović” (institucionalna zaštita djece u sukobu sa zakonom), domovi za stare u Bijelom Polju i Risnu, Resursni centar za sluh i govor Kotor (centar

za smještaj i školovanje djece s problemima u slušanju i govoru i djece s poteškoćama u učenju), Resursni centar za djecu i mlade Podgorica (centar za smještaj i obrazovanje djece sa smetnjama u razvoju), Zavod „Komanski most“ (ustanova za djecu i omladinu sa smetnjama u intelektualnom razvoju), Resursni centar za djecu i osobe s intelektualnim smetnjama i autizmom „1 jun“ Podgorica, Odmaralište „Lovćen Bečići“ sa Cetinja, Dječji dom „Mladost“ Bijela (smještaj djece bez roditeljskog staranja), Centar za podršku djeci i porodici iz Bijelog Polja (hitan smještaj) i Javna ustanova za smještaj, rehabilitaciju i resocijalizaciju korisnika psihoaktivnih supstanci iz Podgorice. Posebno treba napomenuti da u Crnoj Gori rade javne ustanove dnevni centri za djecu sa smetnjama u razvoju u Bijelom Polju, Nikšiću, Pljevljima, Herceg Novom, Plavu, Ulcinju, Cetinju, Mojkovcu i Beranama.

**Nevladine organizacije predstavljaju važan dio sistema socijalne zaštite.** One pružaju značajan broj lokalnih usluga socijalne zaštite. Najviše se bave starima, osobama s invaliditetom i djecom sa smetnjama u razvoju. S druge strane, javne ustanove više se bave tradicionalnim korisnicima usluga socijalne zaštite, kao što su djeca i stari.

## 1.2 Unapređenje kvaliteta

**Normativni i institucionalni okvir posebnu pažnju pridaje unapređenju kvaliteta.** Kontrola kvaliteta ostvaruje se novim normativnim okvirom u koji spadaju zakoni i podzakonski akti (standardi), sistemom licenciranja, mehanizmima supervizije i inspeksijskog nadzora.

**Kroz aktivnosti CSR obezbjeđuje se kontinuitet u radu s korisnikom.** Iz prikazanog niza postupaka, koji vodi CSR, vidi se jedinstven kontinuitet u radu s korisnikom. Tokom pružanja usluge socijalne i dječje zaštite, CSR je uključen u sve faze rada i ima presudnu ulogu u izboru usluge, ocjeni svrsishodnosti pružanja usluge i završetku pružanja usluge.

**Centar za socijalni rad odlučuje o pravima iz socijalne i dječje zaštite.** Između ostalog, CSR odlučuje o ostvarivanju prava na korišćenje usluga socijalne i dječje zaštite, kao i o prestanku tog prava. Rješenju o ostvarivanju prava na korišćenje određene usluge socijalne i dječje zaštite prethodi postupak procjene stanja, potreba, snaga i rizika korisnika i drugih lica značajnih za korisnika, koju CSR obavlja u okviru svojih javnih ovlaštenja.

**CSR planira podršku, upućuje korisnika na korišćenje usluge i prati da li ona postiže svoj cilj.** Na osnovu obavljene procjene, CSR će pristupiti planiranju podrške korisniku koja, u zavisnosti od potreba, može obuhvatati pružanje određene usluge socijalne i dječje zaštite. Nakon upućivanja korisnika na korišćenje određene usluge, CSR je dužan da dalje prati dostizanje ishoda usluge odnosno pozitivne promjene kod korisnika koji su ustanovljeni u postupku planiranja. Dalje praćenje korisnika odvija se u postupku ponovnog pregleda. Ponovni pregled vrši se na osnovu rezultata evaluacije najmanje svakih šest mjeseci od dana donošenja individualnog plana usluga, osim ako planom nije predviđeno da period bude kraći.

**Pružaoци usluga dužni su da redovno izvještavaju CSR o korisniku.** Sadržaj izvještaja je jedan od izvora informacija koji CSR koristi pri ponovnom pregledu. Izvještaj, između ostalog, sadrži podatke o aktuelnom stanju i ponašanju korisnika, procjenu ostvarenosti ishoda i rezultata prema individualnom planu rada i ostale podatke koji su relevantni za dalje odlučivanje CSR. Nakon izvršenog ponovnog pregleda, CSR mijenja individualni plan usluga na osnovu zaključaka ponovnog pregleda ili završava rad s korisnikom.

**CSR prati realizaciju usluge i postizanje postavljenih ciljeva/ishoda.** Tokom individualnog planiranja usluge, CSR postavlja očekivane ishode i dužan je da prati njihovo ostvarivanje i preduzima mjere ukoliko se ti ishodi ne ostvaruju. Na ovaj način, dajući sugestije pružaocu usluga kako da se dostignu očekivani ishodi, CSR neposredno utiče na kvalitet pružanja usluge. Takođe, CSR može odlučiti o prekidu korišćenja usluge, ukoliko zaključi da je izostalo dostizanje očekivanog ishoda usljed neodgovarajućeg kvaliteta pružanja usluge. Konačno, CSR preduzima druge intervencije i koordinira aktivnosti pružaoca usluga.

**Kroz svoje aktivnosti, CSR ostvaruje kontinuirani uvid u kvalitet usluge i postignute ishode.** Za



razliku od inspekcijskog nadzora, koji u fokusu ima zakonitost rada i nadzora nad stručnim radom koji utvrđuje adekvatnost primjene stručnih postupaka i procedura, CSR ima uvid u kvalitet pružene usluge kroz efekte koji su ostvareni u najboljem interesu korisnika. Takođe, obje vrste nadzora imaju povremeni uvid u kvalitet pružanja usluga dok CSR taj uvid ostvaruje u kontinuitetu.

## 1.21 Standardi kvaliteta

**U oblasti socijalnog rada, kvalitet usluga obično se posmatra na tri nivoa: struktura, proces i rezultat.** Struktura se odnosi na opremu i prostor u kojem se usluga pruža i njegove odlike, kao i na karakteristike stručnih radnika. Proces se odnosi na metode rada koje se koriste u pružanju usluge. Konačno, rezultati su mjerljive promjene do kojih je dovelo pružanje usluge.

**Podzakonski akti kojima se uređuju standardi za pružanje pojedinih usluga predviđaju uslove u pogledu prostora.** Tako, na primjer, prostor u kojem se pruža usluga svratišta: (1) mora biti u naseljenom mjestu; (2) mora imati priključak na električnu, vodovodnu, kanalizacionu i telefonsku mrežu; (3) mora imati obezbijedeno grijanje i provjetravanje i (4) podove od neklizajućeg materijala. Ovakvi standardi propisani su i za ostale usluge.

**Drugi element strukture jesu kadrovi i za svaku uslugu predviđeni su broj i struktura kadrova za određen broj korisnika.** Tako, na primjer, dnevni boravak za djecu i mlade sa smetnjama u razvoju koji ima do deset korisnika mora imati najmanje dva stručna radnika i jednog stručnog saradnika.

**Posebnim podzakonskim aktom uređeni su stručni poslovi u socijalnoj i dječjoj zaštiti, kao i bliži uslovi i standardi za njihovo obavljanje.** Riječ je o *Pravilniku o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti*, koji definiše koji su stručni poslovi u socijalnoj zaštiti, šta je njihov sadržaj i ko ih može obavljati.

Prema ovom pravilniku, stručni poslovi u socijalnoj i dječjoj zaštiti su:

- osnovni stručni poslovi,
- specijalizovani stručni poslovi,
- supervizijski poslovi,
- pravni poslovi,
- poslovi planiranja i razvoja,
- poslovi vaspitača,
- poslovi radno-okupacionog terapeuta,
- poslovi doktora medicine i
- poslovi stručnih saradnika.

U osnovne stručne poslove spadaju sljedeći poslovi:

- voditelja slučaja,
- stručnog radnika na materijalnim davanjima,
- stručnog radnika kod pružaoca usluga smještaja i
- stručnog radnika kod pružaoca usluga za podršku za život u zajednici.

## Ilustracija 1. Šta obuhvataju osnovni stručni poslovi?

- 1) Informisanje, prijem, procjena i planiranje
- 2) Posredovanje i zastupanje u ostvarivanju prava iz socijalne i dječje zaštite
- 3) Sprovođenje mjera zaštite korisnika i praćenje njihovih efekata
- 4) Savjetodavno usmjeravanje, aktivacija i realizacija socio-edukativnih aktivnosti
- 5) Praćenje, usmjeravanje i podrška stručnim saradnicima, saradnicima, volonterima, studentima na profesionalnoj praksi itd.
- 6) Vođenje evidencije i dokumentacije o korisniku i radu s korisnikom

**Standardi pojedinačnih usluga propisuju korake u procesu sprovođenja usluge.** Po pravilu, prvi korak je izrada individualnog plana s korisnikom. Dalje, pružalac usluge je u obavezi da sprovedi ponovni pregled (u određenom vremenskom periodu) i evaluaciju usluge. Pravilnici precizno propisuju kakvu dokumentaciju treba voditi o korisnicima i uslugama.

**Standardi propisuju koje vrste aktivnosti se sprovode u okviru usluge.** Tako, na primjer, *Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici* kaže da je dnevni boravak usluga kojom se obezbjeđuje ishrana i dostupnost zdravstvene zaštite, održavanje lične higijene, sigurno okruženje, kao i razvoj potencijala i osnaživanje korisnika.

**Neke od ovih grupa aktivnosti detaljnije su propisane.** *Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici* precizira da je dnevni boravak usluga kojom se razvijaju potencijali i osnažuju korisnici i da su pružaoci usluge dužni da obezbijede: podršku u ostvarivanju kontakata s licima važnim za korisnika, uslove za školovanje i podršku djeci u učenju, razvoj vještina samozaštite i pomoći, razvoj komunikacionih i drugih vještina potrebnih za svakodnevni život u zajednici, podršku u razvoju samostalnosti u donošenju odluka i preuzimanju odgovornosti, i relaksaciju i rekreaciju.

**Standardi, međutim, ne preciziraju kako će ove grupe sprovesti aktivnosti.** Način na koji će konkretan dnevni boravak sprovesti razvoj komunikacionih i drugih vještina potrebnih za svakodnevni život u zajednici zavisi od procjene potreba konkretnih korisnika i raspoloživih resursa (stručnih radnika, materijalnih sredstava i dr.).

**Za svaku uslugu postoje jasno predviđeni očekivani rezultati i usluge bi trebalo da efikasno i djelotvorno dovode do ovih rezultata.** Usluge su efikasne ukoliko se procedura korišćenja usluga sprovodi na smislen i jasan način u razumnom roku. Usluge su djelotvorne ukoliko ostvaruju svoju svrhu i proizvode pozitivnu promjenu. Pozitivna promjena kod korisnika ima nekoliko dimenzija:

- **Nezavisnost.** Usluge nijesu djelotvorne ukoliko podržavaju zavisnost, sprječavaju osamostaljenje korisnika i zadržavaju ga u sistemu socijalne zaštite duže nego što je potrebno.
- **Obnavljanje mreža podrške.** Usluge nijesu djelotvorne ako izoluju korisnike, ne koriste i ne obnavljaju primarne društvene mreže podrške.
- **Integracija.** Usluge nijesu djelotvorne ukoliko ne podstiču pozitivnu promjenu ponašanja klijenta i uklapanje u društvo u skladu s važećim normama ponašanja i poštovanjem suštinskih različitosti.
- **Uključivanje.** Usluge nijesu djelotvorne ako se ne prilagođavaju karakteristikama korisnika

(recimo, načinu na koji oni zadovoljavaju potrebe) ili ako u teritorijalnom ili sadržinskom smislu diskriminišu korisnike u pristupu opštim dobrima.

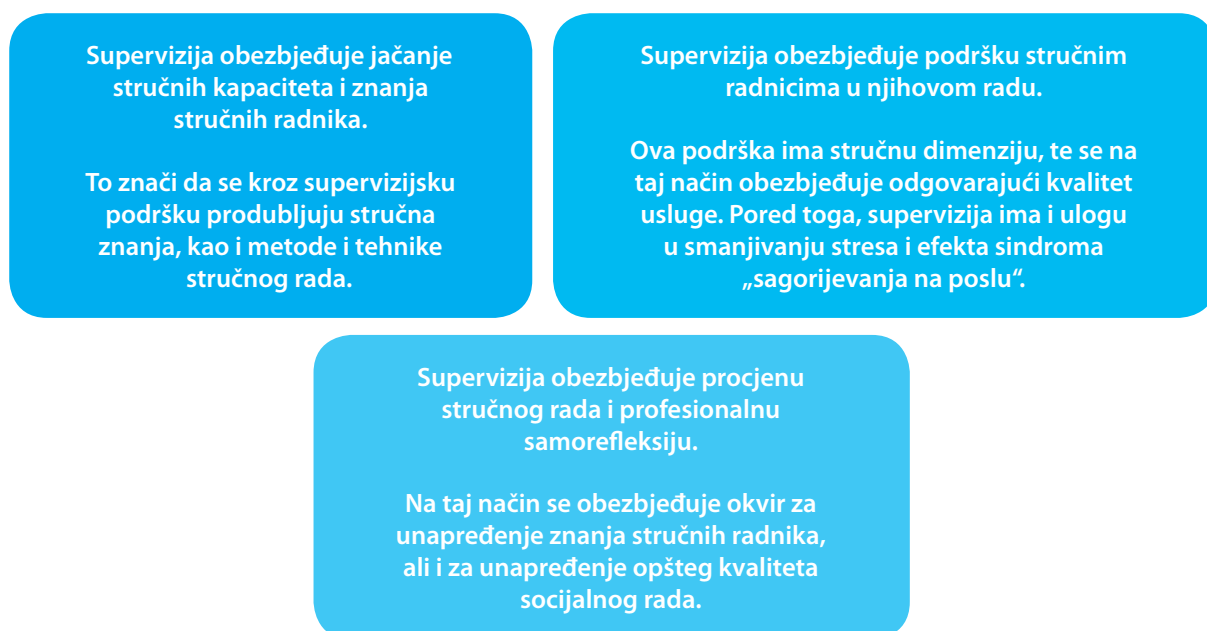
- **Učešće i ostvarenost u društvu.** Usluge nijesu djelotvorne ukoliko ne podstiču napore korisnika za korišćenje svojih mogućnosti za unapređenje sopstvenog života, za dostizanje ličnog zadovoljstva i pozitivan doprinos društvu.

## 1.2.2 Supervizija

**Supervizija je jedan od načina na koji se unaprjeđuje kvalitet usluga.** Važnu ulogu u sprovođenju supervizijskog rada ima Zavod za socijalnu i dječju zaštitu. Zavod pruža stručnu supervizijsku podršku radi unapređenja stručnog rada i usluga socijalne i dječje zaštite.

**Supervizori prate kvalitet rada stručnih radnika, pružaju podršku u radu i procjenjuju efekte stručnog usavršavanja radnika.** Cilj ovih aktivnosti je da se pomogne stručnim radnicima da uspješno realizuju zadatke, da unaprijede kvalitet usluga, da razvijaju svoja znanja i kompetencije i mogućnosti da preuzmu odgovornost za sopstvenu praksu.

Ilustracija 2. Šta se postiže supervizijom?



**Supervizijom se bave iskusni i obučeni socijalni radnici.** Poslove supervizije obavljaju stručni radnici (socijalni radnici, pedagozi, specijalni pedagozi, defektolozi, andragozi i psiholozi), koji su uspješno prošli obuku za supervizore i koji imaju najmanje pet godina iskustva u stručnom radu.

Supervisor sprovodi sljedeće aktivnosti:

- Usmjerava, obučava, podržava, podstiče i evaluira rad i razvoj stručnih kompetencija voditelja slučaja kako bi se postigli optimalni efekti u zadovoljavanju potreba korisnika.
- Organizuje i realizuje postupak supervizije u svim fazama stručnog rada kod prijema, početne procjene, procjene, planiranja, evaluacije i ponovnog pregleda.
- Obavještava rukovodioca stručne službe u slučajevima neprofesionalnog i nezakonitog ponašanja voditelja slučaja.
- Sačinjava godišnje izvještaje o napretku u radu voditelja slučaja.

**Na sedam stručnih radnika u CSR dolazi jedan supervizor.** Na sedam stručnih radnika na osnovnim stručnim poslovima socijalne i dječje zaštite, zaposlenih u centru za socijalni rad, dolazi jedan supervizor. U centrima koji imaju do šest stručnih radnika na osnovnim stručnim poslovima socijalne i dječje zaštite, superviziju obezbjeđuje Zavod za socijalnu i dječju zaštitu. Supervizor može, uz odobrenje rukovodioca stručne službe, obavljati i poslove voditelja slučaja i specijalizovane stručne poslove, ako to ne remeti proces supervizije i nije u suprotnosti s interesima korisnika.

### 1.2.3 Inspekcijski nadzor

**Inspekcijским nadzorom utvrđuje se zakonitost rada i ispunjenost standarda.** Inspekcijski nadzor sprovode inspektori socijalne i dječje zaštite. Inspekcijski nadzor vrše ministarstva i organi uprave.

U svom poslu, inspektor socijalne i dječje zaštite sprovodi sljedeće aktivnosti:

- Pregleda relevantnu dokumentaciju (opšte i pojedinačne akte, dokumentaciju javne ustanove i drugog pružaoca usluge).
- Vrší neposredan uvid u ostvarivanje prava i usluga.
- Zahtijeva izvještaje i podatke o radu javne ustanove ili pružaoca usluge.
- Provjerava da li su ispunjeni uslovi za rad.
- Uzima izjave od relevantnih lica.
- Inicira postupak za utvrđivanje odgovornosti.
- Provjerava da li se poštuju nalozi koji su izdati tokom inspekcijskog nadzora.
- Razmatra predstavlke pravnih i fizičkih lica koje se odnose na rad i pružanje usluga socijalne i dječje zaštite i dr.

**Inspektori su ovlašćeni da izdaju naloge i mjere.** Na osnovu nalaza inspekcijskog nadzora, inspektor može donijeti niz mjera i naloga. Među njima su i sljedeće:

- Određivanje minimuma rada za vrijeme trajanje zabrane rada.
- Privremena zabrana obavljanja djelatnosti, najmanje na 30 dana, a najduže na šest mjeseci.
- Zabrana rada stručnom radniku ako nije dobio ili obnovio licencu.
- Predlog da se oduzme licenca stručnom radniku.

### 1.2.4 Nadzor nad stručnim radom

**Svrha stručnog nadzora je unapređenje rada i zaštite interesa korisnika.** Nadzor nad stručnim radom pružaoca usluge vrši nadležni organ državne uprave radi očuvanja i unapređenja kvaliteta pružanja usluga, a u svrhu zaštite najboljeg interesa korisnika. Nadzorom nad stručnim radom pružaoca usluge utvrđuje se da li se na adekvatan način primjenjuju propisane stručne procedure i koriste stručna znanja i vještine tokom prijema, procjene, planiranja, pregleda efekata realizovanih aktivnosti i završetka rada s korisnikom.

**Nadzor nad stručnim radom vrši se na osnovu uvida u dokumentaciju i uvida u proces pružanja i efekte usluga.** Uvid u proces pružanja i efekte usluge obavlja se putem analize relevantne dokumentacije o korisnicima, polustandardizovanim intervjuem sa stručnim radnicima odnosno, ukoliko je neophodno, razgovorom s korisnikom.

**Stručnim nadzorom kontroliše se rad pružaoca usluge, ali im se i pruža usluga.** Tokom vršenja nadzora nad stručnim radom, osobe koje su od strane nadležnog organa uprave imenovane za obavljanje te dužnosti ukazuju pružaocu usluga na nedostatke u radu i neposredno pružaju odgovarajuću stručnu

pomoć radi otklanjanja uočenih nedostataka.

Po završenom nadzoru nad stručnim radom pružaoca usluge, sačinjava se izvještaj. Izvještaj o izvršenom nadzoru uobičajeno sadrži sljedeće elemente:

- pravni osnov za izvršenje nadzora nad stručnim radom,
- imena osoba koje su od strane nadležnog državnog organa imenovane za obavljanje nadzora nad stručnim radom,
- predmet nadzora,
- imena lica koja su prisustvovala izvršenju nadzora,
- kratak opis toka izvršenja nadzora i ocjena uslova u kojima je nadzor izvršen,
- prikaz organizacije stručnog rada pružaoca usluge kod kog se vrši nadzor,
- konstatovano stanje u svakoj oblasti nadzora nad stručnim radom,
- pregled izdatih naloga tokom neposrednog vršenja nadzora nad stručnim radom,
- opšti zaključak o kvalitetu pružanja usluge i
- opšte naloge za otklanjanje konstatovanih nepravilnosti u organizaciji i realizaciji stručnog rada pri obavljanju djelatnosti.

**Stručni nadzor izdaje naloge za otklanjanje nepravilnosti u stručnom radu i kasnije prati kako se izvršuju ti nalozi.** Nadležni organ državne uprave: (1) izdaje opšte naloge za otklanjanje konstatovanih nepravilnosti u organizaciji i realizaciji stručnog rada i (2) prati izvršenje naloga koji su izdati pružaocu usluga pri vršenju nadzora nad stručnim radom. Takođe, nadležni organ može preduzeti dodatne mjere kojima će se obezbijediti izvršenje izdatih naloga, kao i mjere prema licu koje je odgovorno za neizvršenje naloga.

## 1.2.5 Monitoring i evaluacija

**Monitoring je proces praćenja aktivnosti tokom pružanja usluge.** Praćenjem aktivnosti prikupljaju se informacije koje će biti dragocjene za čitav niz važnih aktivnosti pružaoca usluge. U najopštijem smislu, podaci prikupljeni monitoringom služe da se identifikuju problemi i teškoće i smisle rješenja, unaprijedi rad pružaoca usluge i pojedinih stručnih radnika i saradnika, bolje odgovori na potrebe korisnika itd. Podaci dobijeni monitoringom služe i kao jedan od izvora informacija za evaluaciju usluge.

**Pri sprovođenju monitoringa, koriste se različite metode i alati.** Među njima su i upitnici, formulari, testovi prije i poslije aktivnosti, intervjui itd. Osoba koja je zadužena za monitoring može da vrši i posmatranje i tako prikuplja podatke. Nekada je posmatranje strukturisano, pa se može koristiti i lista pitanja koja sadrži smjernice na šta sve treba obratiti pažnju prilikom monitoringa.

**Evaluacija je proces kojim utvrđujemo koliko smo se približili realizaciji postavljenih ciljeva usluge.** Evaluacijom utvrđujemo da li postoji preklapanje između onog što je planirano prije početka usluge i onog što je postignuto. Pritom, ne smiju se zanemariti i neka pitanja koja izlaze izvan okvira ovako postavljene definicije evaluacije: Da li su neki ciljevi vrijedni truda? Da li su neki nebitni? Da li postoje neke neplanirane, a relevantne posljedice?

**U kontekstu usluga socijalne zaštite, evaluacija treba da pokaže da li usluge dovode do planiranih ishoda odnosno da li dovode do planiranih promjena u životu korisnika.** Očekivani ishodi su planirana, jasno iskazana, mjerljiva stanja u životima korisnika.

**Evaluacija je sistematičan i objektivian poduhvat.** Pod sistematičnim poduhvatom podrazumijeva se da se tokom evaluacije prikupljaju podaci o postignutim ciljevima i promjenama do kojih je došlo pružanjem usluge korišćenjem dobro isplaniranih, naučno utemeljenih metoda za prikupljanje podataka. Pod objektivnošću podrazumijeva se težnja da se nepristrasno prikupljaju podaci za evaluaciju (to jest, da naše predrasude ili stavovi ne utiču na proces prikupljanja podataka), da oni budu što potpuniji i da se prikupe tako da se kasnije može provjeriti valjanost tih podataka u nekoj novoj evaluaciji.

**Evaluacija se oslanja na kvantitativne i kvalitativne podatke.** Kvantitativni podaci jesu proizvodi mjerenja i iskazuju se numerički. Primjeri kvantitativnih podataka su uspjeh u školi, broj savladanih obuka, broj dana bez konzumiranja alkohola i sl. Kvalitativni podaci dobijaju se razgovorom s ljudima, čitanjem dokumenata, posmatranjem i sl. Oni nam otkrivaju dublje stavove, pokazuju kako teku procesi i sl. Primjeri kvalitativnih podataka su: spremnost korisnika da samostalno rade neki posao, razvoj pozitivnih osjećanja i optimističkih stavova itd.

**Kao i kod monitoringa, koriste se brojne metode i alatke.** U njih spadaju: mjerenja (broja korisnika, broja aktivnosti), testiranja i upitnici, posmatranje, analiza pisane dokumentacije itd. Kada se vrši evaluacija korisnika, rade se mjerenja (na primjer, zdravstvenog stanja), sprovode se ankete i testiranja i sl.

### 1.3 Procjena i planiranje

**Procjena je proces analize individualnih karakteristika korisnika.** Tokom procjene, socijalni radnik teži da razumije ličnost korisnika, probleme, slabosti i snage korisnika. Predmet procjene nije samo korisnik, već i njegovo okruženje, tako da se tokom procjene prikupljaju informacije o njegovom neposrednom socijalnom okruženju – prije svega užoj i široj porodici u kojoj (ne)živi i zajednici.

**Procjena se vrši primjenom različitih metoda, kojima se prikupljaju i evaluiraju informacije o korisniku.** U te metode spadaju: razgovor s korisnikom i relevantnim osobama iz njegovog okruženja, posmatranje korisnika, analiza njegovog verbalnog i neverbalnog ponašanja, pregled pisane dokumentacije i korišćenje različitih testova i upitnika za procjenu korisnika i porodice, kao i kućne posjete.

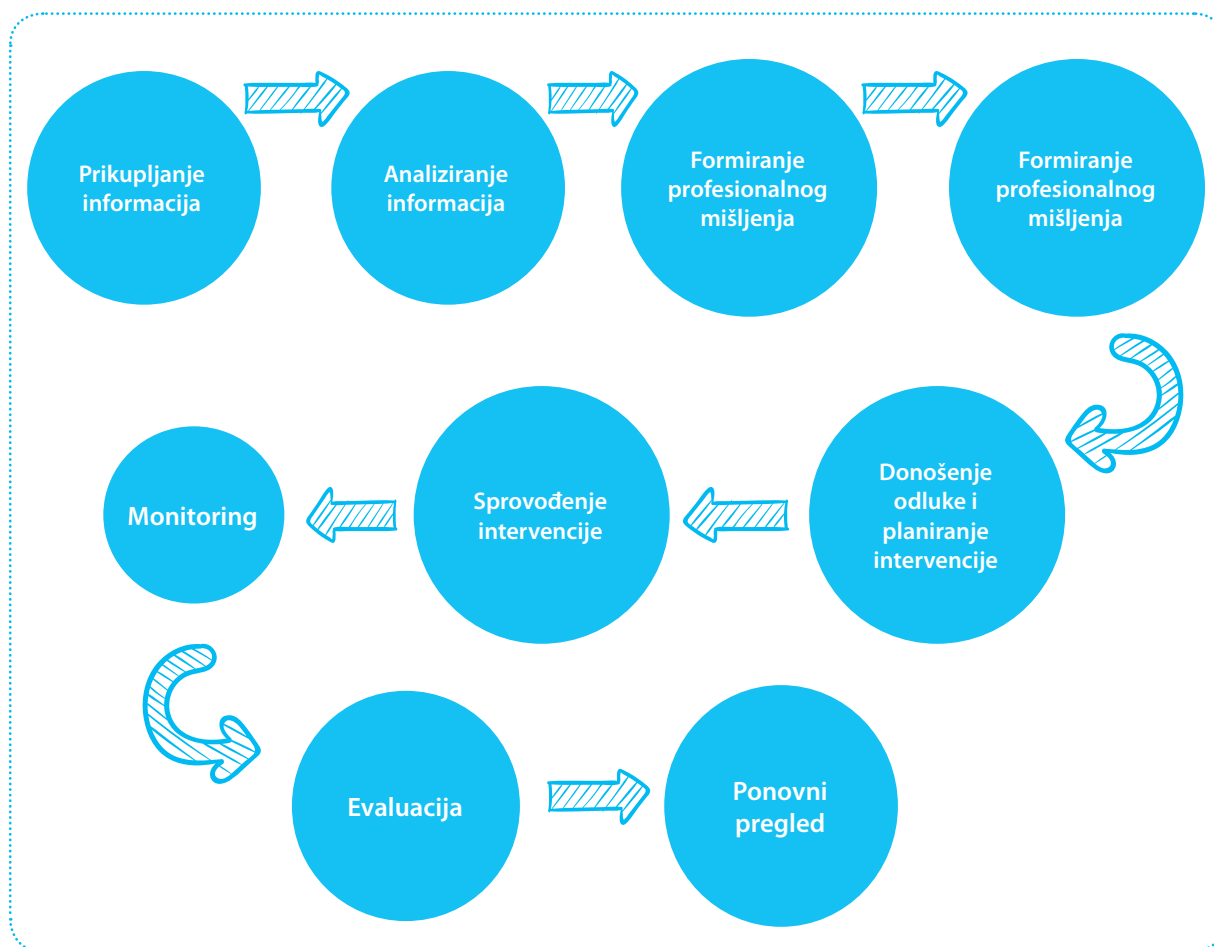
Ilustracija 3. Ciklus pružanja usluge: planiranje usluge, pružanje usluge i ponovni pregled



**Procjena se sprovodi da bi stručnjaci formulisali mišljenje i plan intervencije.** Na osnovu plana intervencije, sprovode se aktivnosti i mjere socijalnog rada odnosno pružaju se usluge socijalne zaštite. Redovni dio aktivnosti socijalnog radnika jeste praćenje i procjena efekata, te kasnije prilagođavanje ili izmjena usluge.<sup>1</sup> Dakle, procjena treba da omogući valjano planiranje i programiranje, ali i evaluaciju tretmana.<sup>2</sup>

1 Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 57.

2 Stakić, Đurađ, Milovanović, Milorad, *Metode socijalnog rada*, Stručna knjiga i Savez društva socijalnih radnika Srbije, Beograd, 1991, str. 22.

Ilustracija 4. Faze procesa promjene<sup>3</sup>


**Početnom procjenom obezbjeđuje se prvi uvid u stanje korisnika.** Početna procjena potreba i problema daje osnovu za prve korake u radu s korisnikom. Njome se dobija inicijalna slika o korisniku i njegovom socijalnom okruženju, o njegovim ili njenim problemima i potrebama. Socijalne potrebe su one potrebe pojedinaca, porodica i društvenih grupa koje su zajedničke za sve građane u jednoj zajednici i čije zadovoljavanje predstavlja bitan uslov ljudske egzistencije i blagostanja.<sup>4</sup>

 Tabela 1. Vrste socijalnih potreba<sup>5</sup>

<b>Normativne potrebe</b>	Uređene su domaćim ili međunarodnim aktima u pogledu kvaliteta, strukture ili kvantiteta. U ovu grupu spadaju međunarodni standardi stanovanja, norme kvaliteta ishrane i sl.
<b>Nezadovoljene potrebe</b>	Ove potrebe su središnji interes socijalnog rada. Najčešće se odnose na nemogućnost ljudi da sebi i svojim porodicama obezbijede ishranu, stanovanje, zdrave uslove života i sl.
<b>Iskazane potrebe</b>	Potrebe koje građani iskazuju specijalizovanim službama na zvanično predviđen i institucionalizovan način, na primjer, zahtjevom.
<b>Uporedne potrebe</b>	Koriste se da bi se izbjegla subjektivnost u iskazivanju i definisanju socijalnih potreba. Tako se, na primjer, poredi stepen zadovoljenja potreba u jednom društvu ili jednoj grupi (često marginalizovanoj) s međunarodnim standardima.

3 Prema: Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 55.

4 Milosavljević, Milosav, *Osnove nauke socijalnog rada*, Filozofski fakultet Banja Luka, Banja Luka, 2009, str. 99.

5 Prema: Milosavljević, Milosav, *Osnove nauke socijalnog rada*, Filozofski fakultet Banja Luka, Banja Luka, 2009, str. 99.

**Nakon početne, po potrebi se vrši i usmjerena procjena.** Tokom sprovođenja ovog postupka posebna pažnja posvećuje se jednom ili određenom broju pitanja koji su predmet produbljene i pažljivije analize.

**Specijalistička procjena vrši se kada je potrebno isplanirati mjere dugoročne zaštite.** To je najčešće procjena službi za mentalno zdravlje. Pored njih, specijalističku procjenu daju defektolozi i specijalisti medicine.<sup>6</sup>

Ilustracija 5. Procjena u centrima za socijalni rad<sup>7</sup>

### 1) Opis i procjena stanja i potreba korisnika

To je procjena ličnih svojstava, razvojnih potreba korisnika i načina njihovog zadovoljavanja. Njome se procjenjuju sljedeći elementi: zdravlje, obrazovanje, razvoj emocija i ponašanja, identitet, predstavljanje u društvu, vještine korisnika za brigu o sebi, porodični i socijalni odnosi.

### 2) Opis i procjena porodičnog funkcionisanja

Njome se procjenjuju: osnovna njega, emocionalna toplina, stimulacija, vođstvo i granice, lična svojstva roditelja odnosno odgajatelja, pružaoca njege i članova šire porodice: fizičko i mentalno zdravlje, zloupotreba supstanci, mentalna ometenost, zlostavljanje u djetinjstvu, stabilnost porodičnog okruženja, porodična istorija i funkcionisanje, podrška šire porodice.

### 3) Opis i procjena faktora sredine

Njome se procjenjuju: zaposlenost, prihodi, stambena situacija, položaj porodice u zajednici, resursi zajednice.

**Centar za socijalni rad donosi rješenje o korišćenju usluge.**<sup>8</sup> Ako CSR nije donio takvo rješenje, onda je pružalac usluge dužan da obavijesti CSR o pružanju usluge.<sup>9</sup> Neposredno ugovaranje usluga između korisnika odnosno njegovih zastupnika moguće je kada korisnik u cjelosti učestvuje u troškovima usluge.<sup>10</sup>

**Sadržaj usluge definisan je individualnim planom rada.** On se izrađuje na osnovu individualnog plana usluga koji priprema CSR, a u pripremi ovog dokumenta učestvuju stručni radnici, korisnik ili njegov ili njen zakonski zastupnik, te članovi porodice i druga lica važna za korisnika.

**Individualnim planom rada definisano je kada se sprovodi ponovni pregled.** Prema sadašnjem normativnom okviru, ponovni pregled vrši se najmanje jednom u šest mjeseci. Cilj ovog postupka je da se provjeri da li je usluga i dalje prilagođena potrebama korisnika i da li ispunjava svoju svrhu. Tokom ponovnog pregleda, na osnovu rezultata evaluacije, vrši se revizija odnosno ponovna procjena potreba, snaga i rizika i revidira plan rada radi prilagođavanja usluga i mjera promjenama u okolnostima i funkcionisanju korisnika i porodice.<sup>11</sup>

Individualni plan rada zasnovan je na opštem cilju i očekivanim ishodima iz plana usluga CSR. Pored toga, ovaj dokument navodi snage korisnika i rizike kojima je izložen, rizike koji prijete ostvarenju ciljeva, te aktivnosti i njihove očekivane rezultate.

6 Prema: Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 61 i dalje.

7 Prema: Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 59.

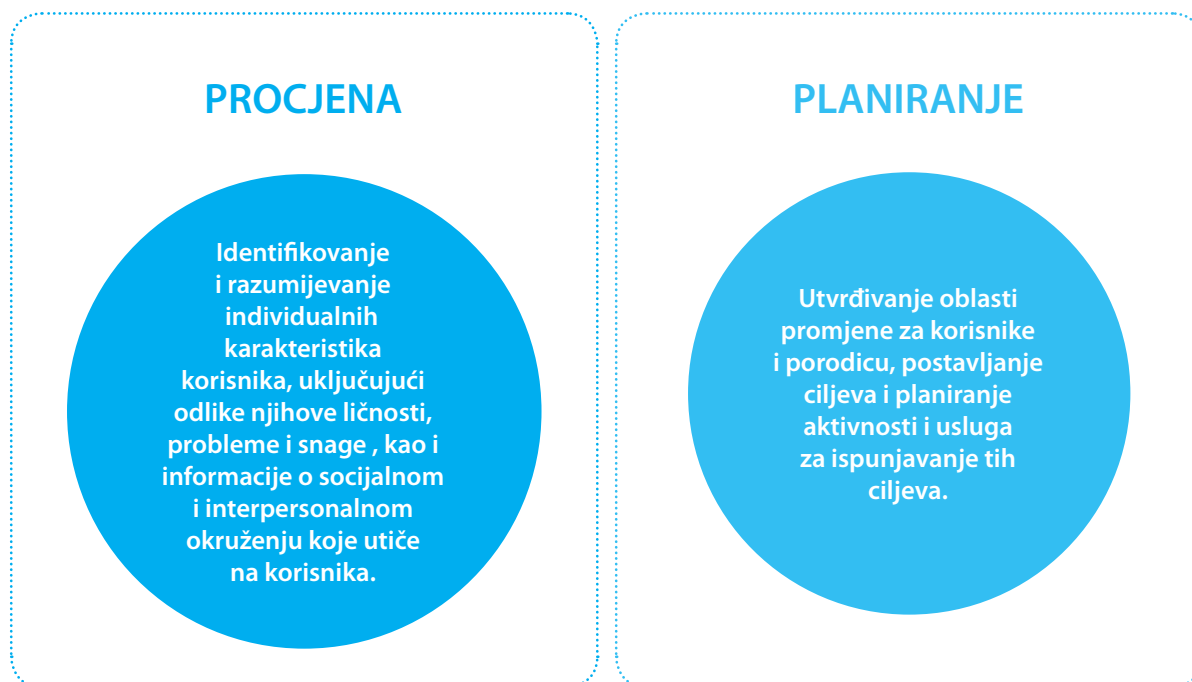
8 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 79.

9 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 17.

10 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 85.

11 Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 22.



Ilustracija 6. Procjena i planiranje<sup>12</sup>

U **izvještaj o korisniku** (obrazac PU-IK) unose se: procjena ostvarenosti ishoda i rezultata prema individualnom planu rada, procjena snaga, potreba i rizika, te predlog daljeg rada s korisnikom, koji može da sadrži i predlog za prestanak korišćenja usluge s obrazloženjem.

**Zaključak ponovnog pregleda** (obrazac PU-ZPP) prikazuje planirane i (ne)realizovane aktivnosti, kao i one koje nijesu planirane, ali su sprovedene i rezimira trenutno stanje korisnika. Zaključak ponovnog pregleda sadrži preporuke u vezi s daljim korišćenjem usluge.

**Svaki pružalac usluge dužan je da sprovodi evaluacije.** Pružalac usluge je u obavezi da sprovede evaluaciju kvaliteta pruženih usluga najmanje jednom godišnje. Evaluacija uključuje ispitivanje korisnika, članova njegove porodice i drugih lica važnih za korisnika.<sup>13</sup> Evaluacija je aktivnost koja teži sistematskoj procjeni postignuća (efekata, promjena). Ona pokazuje da li pružene usluge proizvode odgovarajuće ishode, odnosno promjene u životu korisnika.<sup>14</sup>

12 Adaptirano iz: Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 58 i dalje i str. 259 i dalje.

13 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 22.

14 Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 297.

## 1.4 Evidencija

**U socijalnoj i dječjoj zaštiti vode se ažurne zbirke podataka.** Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti predviđa da se za potrebe obavljanja djelatnosti socijalne i dječje zaštite, planiranje, praćenje stanja, kao i za naučno-istraživačke i statističke svrhe vode zbirke podataka.<sup>15</sup> Zbirke podataka sadrže podatke o:

- pravima iz socijalne i dječje zaštite,
- pružaocima usluga,
- korisnicima,
- finansiranju djelatnosti socijalne i dječje zaštite,
- druge podatke u skladu sa zakonom.

Podaci za vođenje zbirki koje su predviđene zakonom preuzimaju se iz evidencije centara za socijalni rad, ustanova socijalne i dječje zaštite i drugih pružalaca usluga.

**Evidencija u socijalnoj i dječjoj zaštiti služi sticanju uvida u sistematično zabilježene ključne podatke o pružaocu usluge, korisnicima i pruženim uslugama.** Evidencija se vrši prikupljanjem, popisom i sistematizacijom relevantnih i unaprijed definisanih podataka, koji moraju biti tačni, ažurni, sveobuhvatni i dostupni u skladu sa zakonom.

**Pružaoци usluga dužni su da vode urednu evidenciju o korisnicima i pravima iz socijalne i dječje zaštite.**<sup>16</sup> Pri vođenju evidencije o korisnicima i upotrebi podataka primjenjuju se propisi o zaštiti podataka o ličnosti.<sup>17</sup> Pružalac usluge obavezan je da, u zavisnosti od prirode usluge, vodi:

- evidenciju korisnika,
- evidenciju isplate novčanih sredstava,
- evidenciju ličnih stvari,
- dosije korisnika,
- knjigu dnevnih događaja,
- knjigu aktivnosti na osiguranju bezbjednosti korisnika i
- list praćenja.

**Evidencija korisnika** sadrži osnovne podatke o korisniku i vodi se na obrascu EK. U evidenciju o korisniku unosi se datum uvođenja u evidenciju, ime korisnika i jedinstveni matični broj, zatim pol, prebivalište odnosno boravište i datum prestanka korišćenja usluge. U evidenciju korisnika mogu se unijeti i eventualne napomene o korisniku koje su relevantne za dalje pružanje usluge. **Obavezu evidencije korisnika imaju svi pružaoци usluga, izuzev pri pružanju usluge personalne asistencije i porodičnog smještaja.**<sup>18</sup>

**Evidencija isplate novčanih sredstava i ličnih stvari korisnika** vodi se na obrascima S-EK, S-ENS i S-ELS. Ova vrsta evidencije vodi se radi poštovanja prava korisnika da u skladu sa svojim sposobnostima i mogućnostima učestvuje u donošenju odluka i raspolaganju predmetima i novčanim sredstvima koja mu po bilo kom osnovu pripadaju. Evidencija isplate novčanih sredstava treba da sadrži podatke o primaocu novčanih primanja, datumu priliva odnosno isplate, iznosu primljenih sredstava, izvoru prijema sredstava, iznosu izdatih sredstava i njihovoj namjeni, zatim ukupno stanje i potpis ovlašćenog lica. U evidenciju ličnih stvari korisnika unosi se naziv predmeta, način i mjesto čuvanja, kao i podaci o

15 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 148.

16 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 15.

17 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 9.

18 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 28, Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-educativnih usluga, čl. 13, Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 23, Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 27 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 21.

korišćenju. **Evidenciju isplate novčanih sredstava i evidenciju ličnih stvari korisnika dužni su da vode pružaoci usluga stanovanja uz podršku, smještaja u ustanovu, smještaja u malu grupnu zajednicu i smještaja u prihvatilište – sklonište.**

**Dosije korisnika<sup>19</sup> sadrži sve zahtjeve, rješenja i druge podatke o korisniku i pruženoj podršci.**

U dosije korisnika odlaže se individualni plan rada, zaključak ponovnog pregleda i izvještaj o korisniku. Navedena dokumentacija stavlja se u omot dosijea (obrazac PU-D) najkasnije 30 dana od dana otvaranja rada na slučaju. Dosije korisnika na sistematičan i cjelovit način omogućava uvid u podatke o korisniku usluga smještaja u ustanovu, kao i informacije o cjelokupnom procesu pružanja usluge. Dosije se otvara pri otpočinjanju pružanja usluge, a cjelokupna dokumentacija grupiše se hronološkim redom.

**Knjiga dnevnih događaja** vodi se na obrascu KDD. Svrha ove vrste evidencije jeste bilježenje svakodnevne rutine, događaja i realizovanih aktivnosti, kao i ažurno bilježenje značajnih promjena kako bi se dokumentovao rad i olakšao uvid stručnih radnika i saradnika: u realizovane aktivnosti, u stanje i potrebe korisnika, kao i u događanja i mjere koje su preduzete. Knjiga dnevnih događaja sadrži podatke o odsutnosti korisnika, eventualnom neprimjerenom ponašanju, incidentnim situacijama, promjenama zdravstvenog stanja, posjetama, raspoloženju korisnika i ostalim nepredviđenim okolnostima. **Knjigu dnevnih događaja vode svi pružaoci usluga izuzev savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih, kao i usluge porodičnog smještaja.<sup>20</sup>**

**Knjiga aktivnosti na osiguranju bezbjednosti** vodi se na obrascu KB. U knjigu aktivnosti na osiguranju bezbjednosti upisuju se svi događaji koji su na bilo koji način ugrozili ili mogli da ugroze bezbjednost i integritet korisnika, zaposlenih i posjetilaca. U knjigu dnevnih događaja unosi se tačno vrijeme incidenta, primijenjena mjera i ime osobe koja je tu mjeru primijenila. Ova vrsta evidencije koristi se radi procjene bezbjednosnih rizika i evaluacije primjene bezbjednosnih mjera. **Knjigu aktivnosti na osiguranju bezbjednosti dužni su da vode svi pružaoci usluga, izuzev savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih, kao i usluge porodičnog smještaja.<sup>21</sup>**

**List praćenja vodi se na obrascu LP.<sup>22</sup>** Primarna svrha lista praćenja je monitornog i evaluacija pružene usluge. Ažurno vođenje lista praćenje omogućava sagledavanje korisnika tokom cjelokupnog korišćenja usluge. List praćenja otvara se neposredno nakon početka pružanja usluge, evidentiranja korisnika i otvaranja dosijea. U list praćenja unose se podaci o realizovanim aktivnostima, zapažanjima stručnih radnika i stručnih saradnika o promjenama i dešavanjima relevantnim za korisnika i pružanje usluge. List praćenja nije predviđen za pružanje usluge porodičnog smještaja.

**Sve informacije o ličnim i porodičnim prilikama korisnika koje pružaoci usluga vode o korisniku povjerljive su informacije, koje pružalac usluge može koristiti isključivo u svrhu pružanja usluge.<sup>23</sup>**

Korisnik ima pravo na zaštitu povjerljivosti svih privatnih podataka iz dokumentacije koja se obrađuje za potrebe pružanja usluge, izvještavanja o radu pružalaca usluga, uključujući i podatke koji se tiču njegove ličnosti, ponašanja i porodičnih okolnosti i načina korišćenja usluga socijalne i dječje zaštite. Povjerljivim informacijama smatra se:

- podatak da korisnik koristi pravo ili uslugu,

19 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 29, Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, čl. 14, Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 24, Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 28 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 22.

20 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 30, Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 25, Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 29 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 23.

21 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 31, Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 26, Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 30 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 24.

22 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 32, Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, čl. 15, Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 27, Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 31 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 25.

23 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 150.

- vrsta prava ili usluge pružene pojedinom korisniku,
- ime, adresa i drugi lični i identifikacioni podaci o korisniku,
- podaci koji se nalaze u zahtjevu korisnika,
- informacije koje sam korisnik saopštava o sebi,
- informacije koje druga lica saopštavaju o korisniku,
- podaci dobijeni u vezi s korisnikom tokom pružanja usluge,
- procjene, nalazi, profesionalni stav ili mišljenje pružaoca usluge o korisniku,
- podaci koji se nalaze u izvještajima zdravstvenih ustanova za korisnika,
- informacije o korisniku, kao što su: fotografije korisnika, crteži napravljeni od strane korisnika tokom procesa pružanja usluge, svojeručno pisane izjave ili komentari i primjedbe korisnika, pisane bilješke pružaoca usluge ili korisnika, audio i video snimci sačinjeni u vezi s korišćenjem usluge i drugo, i
- sadržaj prepiske s drugim ustanovama ili organizacijama, ako ta prepiska sadrži informacije o korisniku ili drugim licima koja su s njim povezana.



## 2 Usluge podrške za život u zajednici

**Usluge socijalne zaštite u zajednici predstavljaju važan segment podrške korisnicima i njihovim porodicama i, kao takve, čine bitnu komponentu socijalnog rada u zajednici.** Ove usluge, njihovi ciljevi i principi na kojima su postavljene, jasnije se sagledavaju u kontekstu jednog šireg teorijskog i metodološkog pristupa socijalnog rada u zajednici.

**Socijalni rad u zajednici razlikuje se od socijalnog rada s pojedincima.** Socijalni rad u zajednici obuhvata različite segmente socijalnih problema. Bavi se uzrocima socijalnih problema, bilo da je riječ o opštim društvenim, ali i posebnim, individualnim uzrocima. S druge strane, socijalnim radom s pojedincima i grupama uglavnom se saniraju posljedice.<sup>24</sup>

**Socijalni rad u zajednici zasnovan je na sljedećim principima:**

- **Rješavanje problema u lokalitetu.** Socijalni problemi rješavaju se u lokalnim okvirima, u kojima se manifestuju, čak i ako neki od njihovih uzroka leže u globalnoj ravni.
- **Prevenција umjesto zaštite.** Prioritet imaju preventivne aktivnosti u odnosu na zaštitu.
- **Djelovanje na uzroke problema.** Zbog svoje sposobnosti da socijalne probleme posmatra u ravni društva, zajednice i pojedinca, i zahvaljujući angažovanju različitih resursa, socijalni rad u zajednici može da djeluje na uzroke, a ne samo na posljedice socijalnih problema.
- **Oslanjanje na pojedinca.** Učešće pojedinaca u socijalnom radu, samoorganizovanje i samoaktualizacija imaju važnu ulogu u rješavanju socijalnih problema.<sup>25</sup>

**Opšti ciljevi socijalnog rada u zajednici mogu se sumirati na sljedeći način:**

- **Razvoj zajednice.** Pod razvojem zajednice podrazumijevaju se aktivnosti koje su usmjerene na podsticanje boljeg i osmišljenog razvoja zajednice i organizacije zajednice u cjelini.
- **Organizovanje zajednice.** Organizovanje zajednice predstavlja sve ono što se preduzima da bi zajednica uspješnije ostvarila svoje zaštitne i socijalne funkcije. Tu spada i razvoj institucionalnih struktura, kao i vaninstitucionalne i dobrovoljne socijalne zaštite.
- **Korišćenje resursa zajednice.** Socijalni rad u zajednici podrazumijeva da se koriste sve snage zajednice, odnosno svi njeni resursi: materijalni, politički, moralni, kulturni itd. Tako se uspješnije rješavaju socijalni problemi u zajednici.
- **Bavljenje uzrocima.** Uspješan i djelotvoran socijalni rad u zajednici povezuje uzroke i posljedice socijalne ugroženosti i socijalnih problema. Baveći se pravim uzrocima, socijalni rad lakše dolazi do rezultata, a ne ostaje na površini problema.
- **Prevenција.** Preventivni rad i blagovremeno rješavanje socijalnih problema predstavljaju jednu od okosnica uspješnog socijalnog rada u zajednici.
- **Mobilisanje građana i mreža podrške.** Socijalni rad u zajednici podstiče građane da se uključe u rješavanje socijalnih problema i da koriste sve formalne i neformalne strukture u rješavanju socijalnih problema.<sup>26</sup>

Imajući sve ovo u vidu, kažemo da **jedan od osnovnih ciljeva socijalnog rada u zajednici jeste generisanje i obnavljanje mreža podrške.** Mreže podrške mogu biti formalne (na primjer, podrška koju pruža centar za socijalni rad, dom zdravlja ili medijator) i neformalne (na primjer, podrška koju

24 Milosavljević Milosav, Brkić, Miroslav, *Socijalni rad u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, str. 123.

25 Milosavljević Milosav, Brkić, Miroslav, *Socijalni rad u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, str. 123.

26 Prema: Milosavljević, Milosav, *Socijalni rad na međi vekova*, Draganić, Beograd, 2002, str. 149 i dalje; Milosavljević Milosav, Brkić, Miroslav, *Socijalni rad u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, str. 121 i dalje.

pružaju porodica i komšije). U vremenu narastajuće individualizacije, kada porodične i rodbinske mreže slabe, zvanične institucije nalaze se pod velikim pritiskom, a građani se podstiču da sami brinu o sebi, pa očuvanje mreža podrške još više dobija na značaju.

U narednim odjeljcima biće detaljno prikazane sljedeće usluge koje pružaju podršku za život u zajednici: dnevni boravak, pomoć u kući, stanovanje uz podršku, svratište i personalna asistencija.

## 2.1 Dnevni boravak

**Dnevni boravak je jedna od usluga podrške za život u zajednici.** U okviru ove usluge sprovode se aktivnosti koje podržavaju boravak korisnika u porodici ili neposrednom okruženju. Korisnici ove usluge mogu biti:

- djeca i mladi sa smetnjama i teškoćama u razvoju,
- djeca s poremećajima u ponašanju i
- odrasla i stara lica s invaliditetom.

Pored dnevnog boravka, usluge podrške za život u zajednici su: pomoć u kući, stanovanje uz podršku, svratište, personalna asistencija, tumačenje i prevođenje na znakovni jezik i dr.<sup>27</sup>

**Svrha dnevnog boravka za djecu i mlade s teškoćama u razvoju i odrasla i stara lica s invaliditetom jeste unapređenje kvalitet života korisnika u izvornom okruženju, socijalna integracija i osposobljavanje za samostalan život.** To se postiže održavanjem i razvijanjem socijalnih, psiholoških i fizičkih funkcija i vještina.

**Usluga dnevnog boravka pruža korisnicima pozitivno i konstruktivno iskustvo boravka izvan porodice.** Istovremeno, ova usluga omogućava članovima porodice da se posvete radnim i drugim aktivnostima. Na taj način, dnevni boravak doprinosi i unapređenju socio-ekonomskog položaja porodice i njenih članova.

**Svrha dnevnog boravka za djecu i mlade s problemima u ponašanju jeste razvijanje lične odgovornosti, vaspitanje i pravilan razvoj, s ciljem da više ne vrše krivična djela.** Takođe, svrha dnevnog boravka, kao jedne od vaspitnih mjera za djecu i mlade s problemima u ponašanju, jeste da se pružanjem zaštite i pomoći maloljetnim učiniocima krivičnih djela, vršenjem nadzora, opštim i stručnim osposobljavanjem i razvijanjem lične odgovornosti, obezbijedi vaspitanje i pravilan razvoj, s ciljem da ubuduće ne vrše krivična djela.<sup>28</sup>

### 2.1.1 Normativni okvir usluge dnevnog boravka

**Prema važećem normativnom okviru, pružalac usluge dnevnog boravka dužan je da ispuni niz standarda u pogledu prostora, stručnih radnika i stručnog rada.** Pred pružaoca usluge postavljaju se zahtjevi da obezbijedi:

- odgovarajući prostor i materijalne uslove,
- ishranu i dostupnost zdravstvenih usluga,
- održavanje lične higijene i higijene prostora,
- sigurno okruženje i
- razvoj potencijala korisnika i osnaživanje korisnika.

<sup>27</sup> Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 62.

<sup>28</sup> Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, čl. 15.

## Prostor

**Prostor u kome se pruža usluga dnevnog boravka treba da ispuni niz uslova u vezi sa strukturom i veličinom.**<sup>29</sup> Prvo, prostor se mora nalaziti u naseljenom mjestu. Na taj način obezbjeđuje se dostupnost usluge, a korisnicima se omogućava da se integrišu u širu društvenu zajednicu. Prostor mora imati priključak na električnu, vodovodnu, kanalizacionu i telefonsku mrežu, obezbijedeno grijanje i provjetranje, te podove od neklizajućeg materijala.

Prostor u kome se pruža usluga dnevnog boravka treba da bude tako organizovan da omogući nesmetano sprovođenje niza aktivnosti. To konkretno znači da mora imati:

- dnevni boravak,
- kuhinju,
- kupatilo,
- prostor za odmor korisnika i
- prostor za organizovanje radno-okupacionih aktivnosti.

**Veličina prostora zavisi od broja korisnika.** Ukupna površina prostora u kome se pruža usluga dnevnog boravka ne smije biti manja od 10m<sup>2</sup> po korisniku. To znači da, na primjer, dnevni boravak koji prima 12 korisnika mora imati prostor ne manji od 120 m<sup>2</sup>.

**Svaka od prostorija mora biti opremljena na odgovarajući način.** To, konkretno, znači da prostorije u kojima se korisnici odmaraju moraju imati dovoljan broj stolica ili mjesta za sjedenje za sve korisnike, televizijski aparat, računar, društvene igre ili opremu za različite radno-okupacione aktivnosti.<sup>30</sup>

## Ishrana, zdravstvena zaštita, higijena i sigurno okruženje korisnika

**Ishrana korisnika je dio usluge dnevnog boravka.** Pružalac usluge dnevnog boravka dužan je da korisniku obezbijedi jedan obrok dnevno. Dnevni boravak mora imati kuhinju i prostor za ručavanje s odgovarajućom opremom.<sup>31</sup>

Podzakonska akta ne preciziraju na koji način će pružalac usluge obezbijediti ishranu, tako što će sam organizovati pripremu hrane ili će sklopiti ugovor s nekom drugom ustanovom ili organizacijom. Kao što ćemo kasnije vidjeti, dnevni boravci često sklapaju ugovore s predškolskim ustanovama koje imaju svoje kuhinje ili s privatnim preduzećima koja se bave pripremom hrane.

Pored ishrane, pružalac usluge dnevnog boravka dužan je da korisniku obezbijedi i **dostupnost zdravstvenih usluga**. U zavisnosti od broja korisnika, kapaciteta dnevnog boravka i vrste zdravstvene usluge, one se mogu obezbjeđivati u samom dnevnom boravku ili u odgovarajućoj zdravstvenoj ustanovi.

**Održavanje lične higijene korisnika i higijene prostora predstavlja jedan od standarda za pružanje usluga.** Pružalac usluge dnevnog boravka dužan je da korisniku obezbijedi:

- sredstva za održavanje lične higijene korisnika,
- sredstva za održavanje higijene prostora,
- svakodnevno čišćenje prostorija dnevnog boravka, kao i
- pomoć korisniku pri održavanju lične higijene, oblačenju i svlačenju.

**Sigurno okruženje korisnika obezbjeđuje se nizom procedura.** Na taj način se obezbjeđuje dobro

29 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 6.

30 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 7.

31 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 7.



funkcionisanje dnevnog boravka i čuva sigurnost, te obezbjeđuje razvoj potencijala korisnika. Pored mjere nadzora pri obavljanju dnevnih aktivnosti i ulasku i izlasku korisnika, pružalac usluge dužan je da izradi i usvoji:

- proceduru o posjetama i sprečavanju ulaska neovlašćenih lica,
- proceduru o primjeni neophodnih mjera u cilju sprečavanja korisnika od povrjeđivanja, samopovrjeđivanja i nanošenja materijalne štete i
- proceduru o mjerama i aktivnostima u slučaju incidentnih događaja, koji mogu da ugroze bezbjednost i život korisnika.<sup>32</sup>

## Stručni radnici i saradnici

**Dnevni boravak mora imati odgovarajući broj i strukturu stručnih radnika i saradnika.**<sup>33</sup> Sastav stručnih radnika zavisi ne samo od veličine dnevnog boravka već i od strukture korisnika.

U dnevnom boravku za djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju, koji ima do deset korisnika, potrebno je da budu angažovana dva stručna radnika i jedan stručni saradnik, a da se za svakih daljih pet korisnika angažuje još jedan stručni radnik, a za svakih novih deset korisnika i još jedan stručni saradnik.

Ilustracija 7. Stručni radnici i saradnici u dnevnom boravku za djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju



Dnevni boravak za djecu sa poremećajima u ponašanju mora imati jednog stručnog radnika na pet korisnika. Manji dnevni boravci koji imaju do deset korisnika moraju imati najmanje dva stručna radnika.

Dnevni boravak za odrasla i stara lica s invaliditetom koji ima do trideset korisnika mora imati jednog stručnog radnika. Na svakih dodatnih dvadeset korisnika dolazi po jedan stručni radnik. S druge strane, ako ima do deset korisnika, mora imati najmanje dva stručna saradnika, a na svakih dodatnih deset korisnika po jednog stručnog saradnika više.

32 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 11.  
33 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 23.

Ilustracija 8. Stručni radnici i saradnici u dnevnom boravku za odrasla i stara lica s invaliditetom



## Stručni rad s korisnicima

**Centar za socijalni rad donosi rješenje o korišćenju usluge.**<sup>34</sup> Ako CSR nije donio takvo rješenje, onda je pružalac usluge dužan da obavijesti CSR o pružanju usluge.<sup>35</sup> Neposredno ugovaranje usluga između korisnika odnosno njegovih zastupnika moguće je kada korisnik u cjelosti učestvuje u troškovima usluge.<sup>36</sup>

**Prvi korak u sprovođenju usluge je izrada individualnog plana rada s korisnikom.**<sup>37</sup> On se izrađuje na osnovu individualnog plana usluga koji priprema CSR, a u pripremi ovog dokumenta učestvuju stručni radnici, korisnik ili njegov ili njen zakonski zastupnik, te članovi porodice i druga lica važna za korisnika.

**Pružalac usluge sprovodi i ponovni pregled korisnika, najmanje jednom u pola godine.**<sup>38</sup> Ovim pregledom provjerava se prikladnost i djelotvornost usluge, te procjenjuje do koje mjere su ostvareni ciljevi i očekivani ishodi.

**Svaki pružalac usluge dužan je da sprovodi evaluacije.** Najmanje jednom godišnje pružalac usluge je u obavezi da sprovede evaluaciju kvaliteta pruženih usluga, koja uključuje ispitivanje korisnika, članova njegove porodice i drugih lica važnih za korisnika.<sup>39</sup>

**Pružalac usluge dnevnog boravka dužan je da vodi niz evidencija o korisnicima i sprovedenim aktivnostima.** Podzakonska akta navode sljedeće evidencije:

- evidencija o korisnicima, na obrascu EK
- dosije korisnika, u omotu koji čini obrazac PU-D
- knjiga dnevnih događaja, na obrascu KDD
- knjiga aktivnosti na osiguranju bezbjednosti korisnika, na obrascu S-KB
- list praćenja, na obrascu LP.<sup>40</sup>

34 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 79.

35 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 17.

36 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 85.

37 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 19.

38 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 20.

39 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 22.

40 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 28 do 32.

## 2.1.2 Korisnici usluge dnevnog boravka

Kao što je već rečeno, dnevni boravak može se organizovati za sljedeće grupe korisnika:

- djeca i mladi sa smetnjama i teškoćama u razvoju,
- djeca s poremećajima u ponašanju i
- odrasli i stari s invaliditetom.

### Djeca i mladi sa smetnjama i teškoćama u razvoju

**Korisnici dnevnog boravka za djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju su djeca i mladi kojima je potrebna dnevna njega i nadzor, kao i podrška da održavaju i razvijaju svoje potencijale.**

Korisnici ove usluge su djeca i mladi sa smetnjama i teškoćama u razvoju koji imaju neke od sljedećih karakteristika ili sve navedene karakteristike:

- Potrebna im je podrška za razvoj životnih vještina, lične i društvene odgovornosti, kako bi se u što većoj mjeri osposobili za samostalni život. To su djeca i mladi kojima je potrebna podrška u organizovanom okruženju za razvoj samostalnosti, socijalnih, saznavnih i drugih funkcija.
- Imaju potrebu za cjelodnevnom kontinuiranom njegom, koju ne mogu dobiti u okviru sopstvene porodice zato što joj nedostaju kapaciteti i kompetencije, zato što su njihovi članovi zaposleni, preopterećeni, pod stresom i sl.

### Djeca i mladi s poremećajima u ponašanju

**Dnevni boravak za djecu i mlade s poremećajima u ponašanju izriče se kao mjera pojačanog nadzora uz dnevni boravak u odgovarajućoj ustanovi ili organizaciji za vaspitanje.**<sup>41</sup> Za počinioc krivičnog djela ova mjera može trajati od šest mjeseci do dvije godine, a za počinioc prekršaja od jednog mjeseca do šest mjeseci.<sup>42</sup> Dnevni boravak u ustanovi ili organizaciji može trajati najduže četiri časa u toku radnog dana.<sup>43</sup> Porodični zakon takođe predviđa da sud u vanparničnom postupku može uputiti dijete s poremećajem u ponašanju u odgovarajuću ustanovu za vaspitanje ili drugu porodicu na ne duže od godinu dana.<sup>44</sup>

### Odrasli i stari s invaliditetom

**Usluga dnevnog boravka za starije osobe namijenjena je osobama kojima se usluge iz različitih razloga ne mogu pružiti u njihovim domovima, već u zaštićenim uslovima.** Korisnici dnevnog boravka su starije osobe koje su djelimično funkcionalne, hronično oboljele, osobe s invaliditetom, nepokretne ili polupokretne i sl., te osobe koje ne mogu dobiti adekvatnu njegu u svom domaćinstvu.<sup>45</sup> Oni ne mogu dobiti adekvatnu njegu u svom domu zbog niza razloga, koji vrlo često idu u kombinaciji:

- žive u neadekvatnim stambenim uslovima,
- nijesu u potpunosti funkcionalni i pokretljivi, te im je potrebna cjelodnevna briga ili
- zato što im je potrebna cjelodnevna njega, koju im porodica ne može pružiti, zato što žive sami ili članovi porodice rade, itd.

Za razliku od njih, korisnici usluge kluba za stare su zdravstveno i socijalno funkcionalne starije osobe.

41 Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, čl. 16 i Zakon o prekršajima, čl. 65.

42 Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, čl. 23 i Zakon o prekršajima, čl. 70.

43 Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, čl. 147.

44 Porodični zakon, čl. 83.

45 Žegarac, Nevenka, Brkić, Miroslav, *Razvoj lokalnih usluga socijalne zaštite: Ka standardima kvaliteta*, Fond za socijalne inovacije, Beograd, 2007, str. 75 i 77.

## 2.1.3 Sadržaj usluge dnevnog boravka

**Dnevni boravak je usluga kojom se razvijaju potencijali i osnažuju korisnici.**<sup>46</sup> Zato su pružaoci usluge dužni da obezbijede:

- podršku u ostvarivanju kontakata s licima važnim za korisnika,
- uslove za školovanje i podršku djeci u učenju,
- razvoj vještina samozaštite i pomoći,
- razvoj komunikacionih i drugih vještina potrebnih za svakodnevni život u zajednici,
- podršku u razvoju samostalnosti u donošenju odluka i preuzimanju odgovornosti i
- relaksaciju i rekreaciju.

### Djeca i mladi sa smetnjama i teškoćama u razvoju

**Precizan sadržaj usluge zavisi od individualnih planova i karakteristika ciljne grupe odnosno korisnika.** Zato će se dnevni boravci za djecu sa smetnjama u razvoju fokusirati na aktivnosti kao što su:

- **Razvoj vještina svakodnevnog življenja**, na primjer, održavanje lične higijene, čišćenje prostora, kretanje u prostoru ili van njega, raspolaganje novcem i kupovina, pripremanje obroka i sl.
- **Razvoj socijalnih vještina**, na primjer, razvoj samopouzdanja i prepoznavanje sopstvene vrijednosti, razvoj vještina komunikacije i saradnje s drugima, upoznavanje s društvenim pravilima ponašanja, razvoj samokontrole i sl.
- **Poboljšanje govora ili kretanja**, na primjer, razvoj vještina govora, bogaćenje rječnika, formiranje rečenica, razvoj sposobnosti kretanja i drugih motoričkih vještina itd.
- **Zabava i rekreacija**, na primjer, obilježavanje rođendana i druge proslave, fizička rekreacija, sportske aktivnosti, igra, itd.
- **Kreativno izražavanje**, na primjer, slikanje, vajanje, crtanje, ples itd.<sup>47</sup>

**Porodica treba da bude uključena u aktivnosti dnevnog boravka, a stručnjaci treba da pružaju podršku porodici kao prirodnom okruženju u kome dijete odrasta.** Saradnja dnevnog boravka i porodice odvija se kroz uključivanje roditelja u sve faze rada boravka, kontinuiranu i otvorenu razmjenu informacija između porodice i stručnih radnika i pružanje direktne podrške porodici.<sup>48</sup>

**Dnevni boravci sprovode i aktivnosti saradnje sa širom društvenom zajednicom.** Ove aktivnosti omogućavaju socijalno uključivanje korisnika, tako što ih uključuju u različite redovne aktivnosti članova zajednice. Istovremeno, smanjuje se distanca i ukidaju predrasude prema djeci sa smetnjama u razvoju ili djeci s invaliditetom.

46 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 12.

47 *Dnevni boravak za decu i mlade sa invaliditetom: Smernice za uspostavljanje i pružanje usluge*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2013, str. 53 i dalje.

48 *Dnevni boravak za decu i mlade sa invaliditetom: Smernice za uspostavljanje i pružanje usluge*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2013, str. 59 i dalje.

## Djeca i mladi s poremećajima u ponašanju

**U okviru dnevnog centra za djecu i mlade s poremećajima u ponašanju sprovode se različite aktivnosti i programi tretmana: savjetovanje, obuke, obrazovanje i profesionalno osposobljavanje, sportske, rekreativne i kreativne aktivnosti i rad s porodicom.**<sup>49</sup> Svi programi tretmana i aktivnosti prilagođavaju se individualnom planu.

- **Savjetovanje** je fokusirano, na primjer, na prevazilaženje gubitaka i na prihvatanje sebe kao vrijedne osobe, na upravljanje stresom i kontrolu bijesa, razvoj strategija prevazilaženja problema, uspostavljanje pozitivnih emotivnih, vršnjačkih i drugih socijalnih odnosa itd.
- **Obuke** su usmjerene, na primjer, na prevazilaženje teškoća u rješavanju problema, razvoj socijalnih vještina i samokontrole, razvoj odgovornog ponašanja i moralnog rasuđivanja itd.
- **Obrazovanje i profesionalno osposobljavanje** obuhvata programe podrške u učenju, informatičke i obuke iz stranih jezika, te različite programe profesionalnog osposobljavanja, kao što su stručno obrazovanje, prekvalifikovanje, dokvalifikovanje i sl.
- **Sportske, rekreativne i kreativne aktivnosti** obuhvataju niz različitih programa i aktivnosti, koje se odvijaju u manjoj ili većoj saradnji s lokalnom zajednicom.
- **Rad s porodicom** obuhvata programe kojima se jačaju roditeljske kompetencije kroz individualni ili grupni, savjetodavni, terapijski, radioničarski rad i sl.

## Odrasli i stari s invaliditetom

**Aktivnosti u dnevnim boravcima za stare kreću se od prevoza i ishrane, preko zdravstvene njege i održavanja lične higijene, do savjetodavnih, socio-kulturnih i socio-integrativnih usluga.** U okvirima dnevnih boravaka za stare sprovode se kulturno-zabavne, rekreativne, socijalno-integrativne, savjetodavne i zdravstvene usluge, kao i usluge ishrane, prevoza i održavanja lične higijene:

- **Socio-kulturne i zabavne aktivnosti**, na primjer, društvene igre, gledanje televizije, slušanje muzike, čitanje knjiga i novina, organizovanje proslava, posjete ustanovama kulture itd.
- **Rekreativne i kreativne aktivnosti**, na primjer, šetnje, izleti, pletenje, šivenje, radionice na kojima se crta, izrađuju predmeti, pjevanje, sviranje, ples, gluma itd.
- **Komunikacija i integracija u zajednicu**, na primjer, posjete institucijama i organizacijama, učestvovanje u javnim manifestacijama, saradnja s drugim institucijama itd.
- **Održavanje lične higijene** – kupanje, pranje kose, šišanje i održavanje frizure itd.
- **Savjetodavno-informativne aktivnosti**, na primjer, zdravstveni savjeti, upoznavanje s pravima iz oblasti socijalne ili zdravstvene zaštite itd.
- **Radno i profesionalno usmjeravanje i priprema**, na primjer, razvoj vještina potrebnih za pronalaženje i zadržavanje posla, razvoj radnih navika, razvoj socijalnih vještina itd.
- **Aktivnosti zdravstvene brige, rehabilitacija i terapija**, na primjer, osnovne zdravstvene usluge, kao što su mjerenje krvnog pritiska i nivoa šećera u krvi, kontrola redovnog uzimanja lijekova, fizikalna terapija itd.
- **Ishrana i prevoz korisnika**, to jest, ishrana i posluživanje lakih napitaka i prevoz od i do dnevnog boravka.<sup>50</sup>

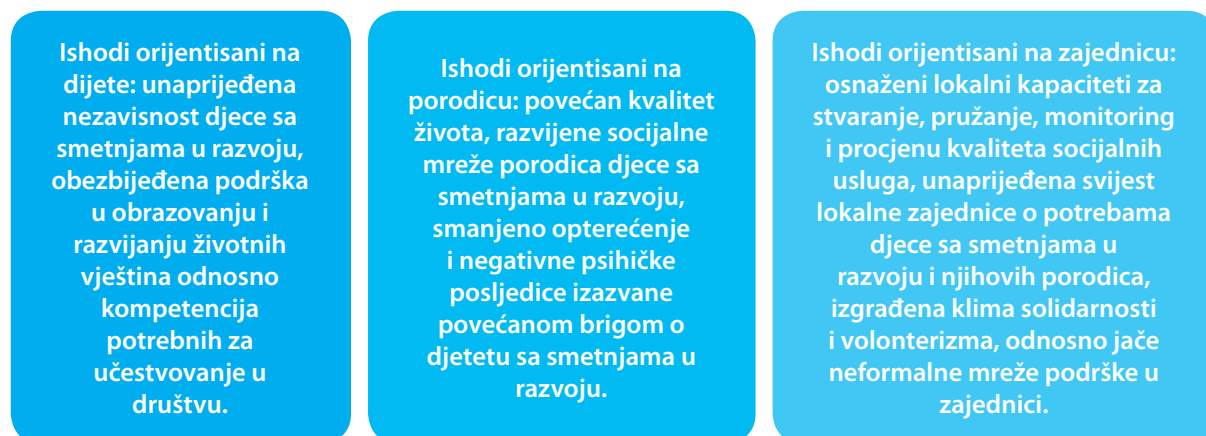
49 Prema: Milanović, Lidija, Šarac, Nada, Gajić, Živorad, Živanić, Svetlana, „Tretmanski program“ u Hrnčić, Jasna, Džamonja–Ignjatović, Tamara, Despotović–Stanarević Vera (ur.), *Deca i mladi sa problemima u ponašanju: Usluge i tretmani u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2010, str. 175 i dalje.

50 Klasifikacija je zasnovana na: Žegarac Nevenka, Brkić, Miroslav, *Razvoj lokalnih usluga socijalne zaštite: Ka standardima kvaliteta*, Fond za socijalne inovacije, Beograd, 2007, str 78 i Rojević, Gorana, Brončin, Branislav, Glumbić, Nenad, Kovačević, E. Jasmina, Donlan, Patrik, *Strukturisanje i institucionalizacija usluge dnevnog boravka: Praktikum*, Dečije Srce, Beograd, 2010, str. 57 i dalje.

## 2.14 Očekivani ishodi pružanja usluge dnevnog boravka

**Ishodi usluge dnevnog boravka za djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju mogu se posmatrati na nivou djeteta, porodice i zajednice.** Ishodi orijentisani na dijete odnose se na unaprijeđenu nezavisnost, podržano obrazovanje i razvijanje životnih vještina. Ishodi orijentisani na porodicu odnose se na povećan kvalitet života, razvijanje socijalne mreže i smanjeno opterećenje i stres. Na nivou zajednice, ishodi se odnose na jače lokalne kapacitete, unaprijeđenu svijest i izgrađenu klimu solidarnosti.

Ilustracija 9. Ishodi usluge dnevni boravak za djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju<sup>51</sup>



### Djeca i mladi sa smetnjama i teškoćama u razvoju

**Ishodi usluge dnevnog boravka mogu se posmatrati na nivou korisnika, porodice i zajednice.** Očekivani ishodi usluge dnevnog boravka su: unaprijeđen kvalitet života korisnika, korisnici osposobljeni za samostalan život, zadovoljene razvojne potrebe korisnika, stečene ili razvijene životne vještine, razvijena lična i društvena odgovornost, obezbijedeno slobodno vrijeme porodici itd.

**Ishodi na nivou korisnika:** unaprijeđen kvalitet života u sopstvenoj sredini, korisnici osposobljeni za što samostalniji život, zdravstvene, kulturne i socijalne potrebe korisnika zadovoljene.

**Ishodi na nivou porodice:** povećanje kvaliteta života, oslobađanje porodičnih resursa za radno angažovanje, smanjenje opterećenja i stresa.

**Ishodi na nivou zajednice:** jačanje lokalnih kapaciteta, jačanje društvene solidarnosti, podizanje svijesti građana o potrebama djece i mladih sa smetnjama i teškoćama u razvoju.

### Odrasli i stari s invaliditetom

**I kod ove korisničke grupe ishodi usluge mogu se posmatrati na nivou korisnika, porodice i zajednice.** Ishodi ove usluge dati su po analogiji s prethodno iznijetim ishodima za uslugu dnevnog boravka za djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju.

**Ishodi na nivou korisnika:** unaprijeđen kvalitet života u sopstvenoj sredini, korisnici osposobljeni za što samostalniji život, zdravstvene, kulturne i socijalne potrebe korisnika zadovoljene.

**Ishodi na nivou porodice:** povećan kvalitet života, oslobođeni porodični resursi za radno angažovanje, smanjeno opterećenje i stres.

51

Prema: Žegarac, Nevenka, Džamonja–Ignjatović, Tamara, Milanović, Marko, *Kada nam nedelja dolazi sredom: Usluge za decu sa smetnjama u razvoju i njihove porodice*, Fakultet političkih nauka, Beograd, str.26

**Ishodi na nivou zajednice:** lokalni kapaciteti ojačani, ojačana međugeneracijska i društvena solidarnost, građani upoznati s potrebama starijih i osoba s invaliditetom.

## Djeca i mladi s poremećajima u ponašanju

**Dnevni boravak doprinosi kontrolisanju ponašanja, boljoj integraciji djeteta u zajednicu i aktivaciji resursa zajednice za dobrobit djeteta.**<sup>52</sup> Pored toga, Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku navodi da su očekivani ishodi dnevnog boravka za djecu i mlade s poremećajima u ponašanju – razvijena lična odgovornost, stvoreni uslovi za vaspitanje i pravilan razvoj i korisnici više ne vrše krivična djela.<sup>53</sup>

**Ishodi na nivou korisnika:** osnaženo dijete za samostalan život, očuvane socijalne i emotivne veze djeteta s okruženjem, spriječen osjećaj napuštenosti i smanjen prostor za jak uticaj vršnjačkih grupa, osnaženo mjesto djeteta u zajednici i promovisano njegovo psihološko blagostanje i socijalne kompetencije, kontrolisano ponašanje kroz terapijski rad, itd.

**Ishodi na nivou porodice:** povećani kapaciteti porodice da se brine o djetetu, očuvane socijalne i emotivne veze djeteta sa članovima porodice i zajednice, itd.

**Ishodi na nivou zajednice:** spriječen institucionalni smještaj i ulazak djece u formalni sistem krivičnog pravosuđa, povećani kapaciteti zajednice da pruža podršku porodicama i djeci s problemima u ponašanju itd.

## 2.2 Pomoć u kući

**Pomoć u kući je usluga podrške u zajednici.** Namijenjena je osobama koje ispunjavaju sljedeće uslove:

- imaju ograničene fizičke i psihičke sposobnosti i nijesu u stanju da nezavisno žive u svojim domovima bez redovne njege i nadzora,
- porodična podrška im nije dostupna ili nije dovoljna.

**Korisnici usluge** su:

- djeca i mladi sa smetnjama u razvoju i
- odrasli i stari s invaliditetom.<sup>54</sup>

**Svrha pomoći u kući je da pruži korisnicima podršku u zadovoljavanju svakodnevnih životnih potreba u njihovim domovima,** te da na taj način unaprijedi ili održi kvalitet života i spriječi ili odloži smještaj u instituciju. Zato se pomoć u kući, kao i druge usluge podrške u zajednici, posmatra kao jedan od mehanizama usporavanja ili sprečavanja (engl. *gatekeeping*) institucionalnog smještaja i važna karika u procesu deinstitucionalizacije socijalne zaštite.

### 2.2.1 Normativni okvir usluge pomoći u kući

Pružalac usluge pomoći u kući dužan je da korisniku obezbijedi sljedeće:

- nabavku hrane, pripremu obroka i pomoć pri hranjenju,
- pomoć pri kretanju,
- pomoć pri održavanju lične higijene i higijene prostora,

52 Šarac, Nada, Milanović, Lidija, Živanić, Svetlana, Gajić, Živorad: „Dnevni boravak kao odgovor na potrebe sistema“ u: Hrnčić, Jasna, Džamonja–Ignjatović, Tamara, Despotović–Stanarević, Vera (ur.), *Deca i mladi sa problemima u ponašanju: Usluge i tretmani u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2010, str. 157 i dalje.

53 Prema: Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, čl. 15.

54 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 3.

- pomoć pri grijanju prostora,
- pomoć pri nabavci štampe i knjiga i plaćanju računa za električnu energiju, telefon, komunalije i sl.
- posredovanje u obezbjeđivanju različitih vrsta usluga za održavanje stana i uređaja za domaćinstvo i
- nabavku i uzimanja lijekova i odvođenje na ljekarske preglede.<sup>55</sup>

## Prostor

**Za uslugu pomoći u kući ne postoje strukturni standardi u pogledu prostora.** Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici ne predviđa posebne zahtjeve u pogledu prostora za organizovanje usluge pomoći u kući. Razlog leži u tome što se usluga pruža u kući ili stanu korisnika, a zakonodavac ne može da utiče na karakteristike ili kvalitet ovog životnog prostora. S druge strane, prostor pružaoca usluge namijenjen je administrativnim poslovima koji ne utiču na kvalitet usluge.

## Stručni radnici i saradnici

**Procjenu potreba korisnika vrši stručni radnik, a samu uslugu pomoći u kući pružaju saradnici odnosno gerontodomačice ili negovateljice.** Zato pružalac usluge pomoći u kući treba da ima jednog stručnog radnika za procjenu potreba korisnika i najmanje jednog saradnika. Pored procjene i planiranja, stručni radnik je zadužen i za koordinaciju rada saradnika.<sup>56</sup>

## Stručni rad s korisnicima

**Sadržaj usluge definisan je individualnim planom rada.** On se izrađuje na osnovu individualnog plana usluga koji priprema CSR, a u pripremi ovog dokumenta učestvuju stručni radnici, korisnik ili njegov ili njen zakonski zastupnik, te članovi porodice i druga lica važna za korisnika.<sup>57</sup>

**Individualnim planom rada definisano je kada se sprovodi ponovni pregled.** Prema sadašnjem normativnom okviru, ponovni pregled se vrši najmanje jednom u šest mjeseci.

**Svaki pružalac usluge dužan je da sprovodi evaluacije.** Najmanje jednom godišnje pružalac usluge je u obavezi da sprovede evaluaciju kvaliteta pruženih usluga, koja uključuje ispitivanje korisnika, članova njegove porodice i drugih lica važnih za korisnika.<sup>58</sup>

**Pružalac usluge svratišta dužan je da vodi niz evidencija o korisnicima i sprovedenim aktivnostima.** Podzakonska akta<sup>59</sup> navode sljedeće evidencije:

- evidencija o korisnicima, na obrascu EK,
- dosije korisnika, u omotu koji čini obrazac PU-D,
- knjiga dnevnih događaja, na obrascu KDD,
- knjiga aktivnosti na osiguranju bezbjednosti korisnika, na obrascu S-KB,
- list praćenja, na obrascu LP.

55 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 13.

56 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 24.

57 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 19.

58 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 22.

59 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 28 do 32.



## 2.2.2 Korisnici usluge pomoći u kući

Kao što je već rečeno, usluga pomoći u kući pruža se:

- djeci i mladima sa smetnjama u razvoju i
- odraslim i starim s invaliditetom.

Ponekad se usluga pomoći u kući za starije ograničava na osobe koje su starije od, na primjer, 65 godina. Po pravilu, ova usluga korisnicima je dostupna po nekoliko sati dnevno ili nedjeljno. Jedna gerontodomaćica pruža ovu uslugu većem broju korisnika.

## 2.2.3 Sadržaj usluge

Pružalac usluge pomoći u kući dužan je da korisniku obezbijedi sljedeće:

- nabavku hrane, pripremu obroka i pomoć pri hranjenju,
- pomoć pri kretanju,
- pomoć pri održavanju lične higijene i higijene prostora,
- pomoć pri grijanju prostora,
- pomoć pri nabavci štampe i knjiga i plaćanju računa za električnu energiju, telefon, komunalije i sl.
- posredovanje u obezbjeđivanju različitih vrsta usluga za održavanje stana i uređaja za domaćinstvo i
- nabavku i uzimanja lijekova i odvođenje na ljekarske preglede.

U okviru usluge pomoći u kući sprovode se sljedeće aktivnosti:

- **Pomoć u obezbjeđivanju ishrane:** nabavka namirnica, priprema obroka i osvježavajućih napitaka i pomoć pri hranjenju.
- **Pomoć pri kretanju:** pomoć pri kretanju unutar i van kuće.
- **Pomoć pri održavanju lične higijene i higijene prostora:** pomoć pri oblačenju i svlačenju, obavljanju fizioloških potreba, umivanju, kupanju, pranju kose, češljanju, brijanju, sječenju noktiju, pranju i održavanju posteljine, odjeće i obuće, održavanju čistoće prostorija, sudova i uređaja u domaćinstvu.
- **Pomoć pri grijanju prostora:** pomoć u nabavci ogrijeva, loženje vatre, čišćenje peći i sl.
- **Pomoć u zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih i drugih potreba:** pomoć pri nabavci štampe i knjiga i plaćanju računa za električnu energiju, telefon, komunalije i sl. Ponekad se u okviru usluge pomoći u kući pruža podrška pri iniciranju i održavanju socijalnih kontakata i uključivanju korisnika u prigodne kulturne aktivnosti u zajednici.
- **Pomoć u održavanju domaćinstva:** posredovanje u obezbjeđivanju različitih vrsta usluga za održavanje stana i uređaja za domaćinstvo, posredovanje u popravci vodovodnih, električnih i drugih instalacija, stolarije, uređaja za domaćinstvo, krećenje stana i sl.
- **Pomoć pri održavanju zdravlja:** nabavka i uzimanje lijekova i odvođenje na ljekarske preglede. U nekim slučajevima u okviru pomoći u kući pružaju se i usluge kontrole vitalnih funkcija (krvni pritisak, tjelesna temperatura, nivo šećera u krvi, unošenje i izbacivanje tečnosti i sl.).

## 2.2.4 Očekivani ishodi pomoći u kući

Očekivani ishodi usluge pomoći i njege u kući su:

- pružena podrška u zadovoljavanju svakodnevnih potreba u sopstvenom domu korisnika,
- kvalitet života unaprijeđen ili održan,
- smještaj u instituciju odložen ili spriječen.

## 2.3 Stanovanje uz podršku

**Stanovanje uz podršku je usluga u zajednici koja je nastala kao alternativa institucionalnom zbrinjavanju korisnika.** U fokusu usluge stanovanja uz podršku su dvije grupe korisnika:

- **Odrasle osobe s invaliditetom, odnosno osobe s urođenim ili stečenim fizičkim, mentalnim, senzornim ili intelektualnim poteškoćama koje su u mogućnosti da upravljaju posljedicama svog invaliditeta uz redovnu podršku.** Za neke od ovih korisnika, potreba za uslugom stanovanja uz podršku biće trajno rješenje zbog dubine ili složenosti invaliditeta, dok za druge korisnike može postojati mogućnost da nastave život u otvorenoj sredini, uz minimalnu podršku, nakon perioda razvoja ličnih vještina.
- **Djeca i mladi koji su dio djetinjstva proveli bez roditeljskog staranja i pripremaju se za samostalan život.** U ovom slučaju, riječ je o kontinuitetu podrške, koja je prethodno pružana korisnicima s težištem na savladavanju vještina koje će osnažiti dijete odnosno mladu osobu u osamostaljivanju.

**Korisnici mogu doći iz institucije ili prelaznog rješenja, ali i iz porodice.** Korisnici usluge stanovanje uz podršku mogu biti izmješteni iz institucionalnog okruženja ili prelaznog rješenja. Takođe je moguće da usluga stanovanja uz podršku bude potrebna onim korisnicima kod kojih njega koju im pruža porodica postane neadekvatna njihovim potrebama ili neodgovarajuća u odnosu na dugoročan boljitak korisnika (prevencija institucionalizacije).

Normativnim okvirom precizirano je da se usluga stanovanja uz podršku u Crnoj Gori obezbjeđuje:

- djetetu bez roditeljskog staranja, uzrasta najmanje 16 godina života,
- licu koje je bilo dijete bez roditeljskog staranja, od 16 do 23 godine života i
- odraslom i starom licu s invaliditetom.<sup>60</sup>

Ukoliko se procijeni da se na taj način može postići pozitivna promjena, usluga stanovanja uz podršku može se pružiti i drugim osobama kojima je, usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika, potreban odgovarajući oblik socijalne zaštite.

### 2.3.1 Normativni okvir usluge stanovanje uz podršku

Standardi usluge stanovanja uz podršku specificirani su na sličan način kao i kod ostalih usluga socijalne i dječje zaštite, koje u sebi sadrže komponente zbrinjavanja i smještaja. Kako bi ispunio uslove za obavljanje djelatnosti, pružalac usluge stanovanja uz podršku dužan je da obezbijedi:

- odgovarajući prostor,

<sup>60</sup> Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 3.

- materijalne uslove,
- smještaj u skladu s uzrastom i polom korisnika,
- ishranu i dostupnost zdravstvenih usluga,
- održavanje lične higijene i higijene prostora,
- sigurno okruženje i
- razvoj potencijala korisnika i osnaživanje korisnika.<sup>61</sup>

## Prostor i oprema

**Usluga stanovanja uz podršku, po pravilu, pruža se u stambenoj jedinici koja se ni po čemu ne razlikuje od stambenog objekta namijenjenog porodičnom stanovanju.** Pružanje usluge organizuje se u stanu, odnosno stambenoj zgradi, koji minimalno sadrži: sobe za korisnike, dnevni boravak, kuhinju s prostorom za ručavanje i kupatilo. Veličina prostora u kojem su smješteni korisnici treba da odgovara uslovima porodičnog stanovanja, a površina prostora ne može da bude manja od 12m<sup>2</sup> po korisniku. Stambena jedinica u kojoj se pruža usluga stanovanja uz podršku treba da:

- bude u u naseljenom mjestu,
- ima priključak na električnu, vodovodnu, kanizacionu i telefonsku mrežu,
- ima obezbijedeno grijanje i provjetravanje i
- ima podove od neklizajućeg materijala.<sup>62</sup>

**U sobama stambene jedinice koja se koristi za pružanje usluge mogu biti smještena najviše dva korisnika.**<sup>63</sup> Ukoliko su korisnici različitog pola, neophodno je obezbijediti smještaj u odvojenim sobama. Izuzetak od ovog pravila čine korisnici u bračnoj ili vanbračnoj zajednici kojima se obezbjeđuje smještaj u istoj sobi.

**Stambeni prostor treba da bude opremljen u duhu porodičnog stanovanja.** Pritom, potrebno je da se maksimalno uvažavaju individualne potrebe i navike svakog korisnika i uvažavaju estetske karakteristike koje odgovaraju osobama koje borave u smještajnoj jedinici. Soba za korisnike treba da bude opremljena namještajem koji je karakterističan za individualno stanovanje, a minimalno sadrži: ogledalo, zavjesu, zidni sat, kalendar, knjige i korpu za otpatke od nezapaljivog materijala, a za svakog korisnika radni sto sa stolicom, krevet opremljen odgovarajućom posteljinom, noćni ormarić, stonu lampu i garderobni ormar s policom koji ima mogućnost zaključavanja.<sup>64</sup>

Ukoliko su djeca korisnici usluge, od pružaoca se očekuje da sobu opremi odgovarajućim zabavnim sadržajem, koji je prilagođen uzrastu i razvojnim potrebama korisnika.

Dnevni boravak treba da bude opremljen: odgovarajućim garniturama za sjedenje, TV aparatom, računarom, klima uređajem, priborom za društvene igre, zavjesom, zidnim satom i kalendarom. Kuhinja i prostor za ručavanje treba da su opremljeni odgovarajućom opremom koja je potrebna za samostalno pripremanje i posluživanje hrane.

Pružalac usluge treba da podrži korisnike stanovanja uz podršku u njihovom učešću u uređenju životnog prostora na način koji će kod korisnika stvoriti osjećaj boravka u sopstvenom domu.

61 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 5.

62 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 6.

63 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 8.

64 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 7.

## Ishrana, zdravstvena zaštita, higijena i sigurno okruženje

**Pružalac usluge stanovanja uz podršku dužan je da korisnicima obezbijedi hranu i pomoć u pripremanju hrane.**<sup>65</sup> Ishrana, na prvom mjestu, treba da zadovolji sve individualne nutritivne potrebe korisnika u skladu s njihovim razvojnim i zdravstvenim karakteristikama.

**U skladu s prirodom usluge stanovanja uz podršku, poseban značaj kod ishrane ima učešće korisnika u pripremanju obroka.** Obim i sadržaj podrške pri pripremanju obroka će se svakako razlikovati u odnosu na individualne potrebe korisnika. Očekivano je da se tokom pružanja usluge povećava stepen samostalnosti korisnika, a time i sposobnost samostalnog pripremanja hrane, uz smanjenje potrebe za podrškom. Iako propisima nije posebno precizirano, podrazumijeva se da korisnik stanovanja uz podršku treba da ima najmanje tri obroka dnevno, u vrijeme koje najviše odgovara navikama i potrebama korisnika.

**Zdravstvena zaštita korisnika usluge stanovanja uz podršku ne razlikuje se od zdravstvene zaštite ostalih građana.** Korisnici su u potpunosti oslonjeni na kapacitete lokalne sredine i jedinstvenog sistema zdravstvenih usluga. Pružalac usluge stanovanja uz podršku dužan je da obezbijedi dostupnost zdravstvenih usluga i njegu za vrijeme bolesti. To ne znači da je obaveza pružaoca usluga da angažuje ljekara i medicinsko osoblje. Od pružaoca usluga očekuje se da izborom lokacije za uslugu stanovanja uz podršku i konstruktivnom saradnjom s lokalnim zdravstvenim ustanovama omogući korisniku da koristi svoja prava iz oblasti zdravstvene zaštite.

**Korisniku se obezbjeđuje njega za vrijeme bolesti na način koji odgovara kućnom liječenju.** Njega za vrijeme bolesti podrazumijeva i pomoć korisniku pri redovnoj terapiji medikamentima propisanom za kućno liječenje od strane ljekara. Ukoliko potrebe korisnika prevazilaze ovaj obim i sadržaj njege, pružalac usluga će pomoći korisniku da adekvatnu zdravstvenu uslugu dobije u nadležnim ustanovama.

**Održavanje lične higijene i higijene prostora je, primarno, odgovornost korisnika.** Ovo je jedan od načina kojim se, tokom pružanja usluge stanovanja uz podršku, jača samostalnost korisnika i sposobnost za preuzimanje odgovornosti u izvršavanju svakodnevnih obaveza. Osoblje pružaoca usluge će svakako pružiti podršku korisnicima u održavanju lične higijene i higijene prostora, vodeći računa da podrška ne prevazilazi potrebe korisnika pri samostalnom obavljanju ovih aktivnosti. Pružalac usluge stanovanja uz podršku dužan je da korisniku obezbijedi:

- sredstva za održavanje lične higijene,
- sredstva za održavanje higijene prostora,
- čistu posteljinu i peškire,
- pomoć pri održavanju higijene prostora i
- pomoć pri pranju i peglanju ličnog, posteljnog rublja i odjeće, prema potrebi.<sup>66</sup>

**Kao i u slučaju ostalih usluga socijalne i dječje zaštite, važna komponenta usluge je sigurno okruženje u kojem borave korisnici stanovanja uz podršku.** Pružalac usluge stanovanja uz podršku dužan je da obezbijedi:

- proceduru o posjetama i sprečavanju ulaska neovlašćenih lica,
- proceduru o primjeni neophodnih mjera u cilju sprečavanja korisnika od povrjeđivanja, samopovrjeđivanja i nanošenja materijalne štete,
- proceduru o mjerama i aktivnostima u slučaju incidentnih događaja koji mogu da ugroze njegovu bezbjednost i život i
- nadzor pri obavljanju dnevnih aktivnosti i pri ulasku i izlasku korisnika.<sup>67</sup>

65 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 9.

66 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 10.

67 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 11.

**Korisnici imaju aktivnu ulogu u obezbjeđivanju sigurnog okruženja.** Karakteristika usluge stanovanja uz podršku utiče kako na sadržaj procedura koje je pružalac usluge dužan da obezbijedi, tako i na način njihove primjene. Pri pružanju usluga socijalne i dječje zaštite koje podrazumijevaju veće prisustvo osoblja, primjena mjera kojima se obezbjeđuje sigurno okruženje pretežno se postiže oslanjanjem na kompetencije zaposlenih. Kod usluge stanovanja uz podršku korisnici imaju aktivniju ulogu u obezbjeđivanju sigurnog okruženja, a primjeni procedura, po pravilu, prethodi edukacija korisnika u smislu sprovođenja predviđenih mjera.

## Stručni radnici i saradnici

**Stručni rad sa korisnicima stanovanja uz podršku zasniva se na višestrukim znanjima i vještinama zaposlenih.** Sve zajedno, one doprinose osamostaljivanju i razvoju životnih vještina korisnika. Osoblje koje pruža uslugu stanovanja uz podršku primarno se oslanja na kapacitete lokalne zajednice, razvijajući dobru saradnju s lokalnim institucijama i organizacijama u korist korisnika usluge.

**Osnovne stručne poslove pri pružanju usluge stanovanja uz podršku može obavljati: socijalni radnik, psiholog, pedagog, specijalni pedagog, andragog i defektolog.**<sup>68</sup> Poslove stručnog saradnika mogu obavljati zaposleni različitog stručnog profila, u skladu s vrstom podrške koja je neophodna korisniku i potrebama pružanja usluge.

**Broj stručnih radnika i saradnika u direktnoj je srazmjeri s brojem korisnika.** Pružalac usluge stanovanja uz podršku treba da angažuje jednog stručnog radnika i jednog stručnog saradnika pri pružanju usluge za desetoro djece bez roditeljskog staranja odnosno lica koja su bila djeca bez roditeljskog staranja. Za pružanje usluge odraslim i starim licima s invaliditetom, pružalac usluge je dužan da angažuje jednog stručnog radnika za rad sa 10 korisnika i jednog stručnog saradnika za svakih četvero korisnika.

### 2.3.2 Korisnici stanovanja uz podršku

**Stanovanje uz podršku uobičajeno se obezbjeđuje osobama koje su napustile institucionalni smještaj, a može se organizovati kao alternativa institucionalnom zbrinjavanju.** Ovu uslugu mogu koristiti:

- djeca bez roditeljskog staranja, uzrasta najmanje 16 godina života,
- lica koja su bila djeca bez roditeljskog staranja, od 16 do 23 godine života, ili
- odraslo i staro lice s invaliditetom.

Stanovanje uz podršku obezbjeđuje se na vremenski period koji je u skladu s potrebama korisnika odnosno do navršene 23. godine kod djece i mladih koji se osamostaljuju.

## Djeca bez roditeljskog staranja

**Djetetu koje nema roditelje ili čiji roditelji ne izvršavaju roditeljske dužnosti obezbjeđuje se smještaj, podrška i priprema za održiv nezavisan život.** Poželjno je da dijete bez roditeljskog staranja bude smješteno u hraniteljsku porodicu, a ukoliko usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva nije dostupna, privremeni smještaj obezbjeđuje se u maloj grupnoj zajednici ili ustanovi socijalne i dječje zaštite. Radi intenziviranja priprema za osamostaljivanje, nakon navršene 16. godine, dijete bez roditeljskog staranja može koristiti uslugu stanovanja uz podršku umjesto usluga smještaja koje je ranije koristilo.

**Nije uobičajeno da uslugu stanovanja uz podršku koriste djeca bez roditeljskog staranja koja prethodno nijesu koristila neku od usluga smještaja, iako propisima to nije onemogućeno.**

68

Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 17.

Neposredno nakon gubitka roditeljskog staranja, težište podrške djetetu je na prevazilaženju tog gubitka, ispunjavanju razvojnih potreba u skladu s uzrastom i izgradnji stabilnog i kontinuiranog odnosa s barem jednom odraslom osobom. Ovako postavljenim prioritetima više pogoduje korišćenje neke od usluge smještaja, dok stanovanje uz podršku odgovara pripremi djeteta za osamostaljivanje, kada se za to stvore uslovi i potreba.

## Lica koja su bila dijete bez roditeljskog staranja

**Uslugu stanovanja uz podršku mogu koristiti mladi koji su bili bez roditeljskog staranja.** To su mlade osobe, uzrasta od 16 do 23 godine, koje su dio djetinjstva provele bez roditeljskog staranja koristeći neke od usluga smještaja, a ne mogu ili ne žele da nastave život u porodici. U takvim okolnostima, oni mogu da ostvare pravo na stanovanje uz podršku.

**Mladi koji su bili bez roditeljskog staranja najčešće koriste ovu uslugu usljed punoljetstva.** Mladi najčešće koriste uslugu stanovanja uz podršku usljed punoljetstva, kada prestaje potreba za roditeljskim staranjem, a time i podrška usljed izostanka roditeljskog staranja. Mlade osobe u ovom periodu napuštaju hraniteljsku porodicu ili druge vidove smještaja i potrebna im je podrška u osamostaljivanju. Ova potreba je posebno izražena kod mladih koji napuštaju ustanovu za smještaj, gdje je individualni rad otežan i u kojima su oskudne mogućnosti za razvijanje praktičnih životnih vještina.<sup>69</sup> Za uspješno osamostaljivanje nakon života u ustanovi ili hraniteljskoj porodici, mladima je neophodna podrška u obezbjeđivanju sigurnog, stabilnog i dostupnog mjesta stanovanja.

**Korisnici mogu biti i djeca čiji su roditelji lišeni roditeljskog prava usljed zanemarivanja djece.** Djeca mogu koristiti neku od usluga smještaja nakon odluke suda o lišavanju roditeljskog prava usljed grubog zanemarivanja roditeljske dužnosti.<sup>70</sup> Ukoliko se roditelju odlukom suda vrati roditeljsko pravo kada prestanu razlozi zbog kojih je lišen roditeljskog prava, prestaje potreba za smještajem djeteta bez roditeljskog staranja po tom osnovu. Nerijetko se događa da, u ovakvim okolnostima, veze roditelja i djece nijesu obnovljene, te da dijete odbija da nastavi život u biološkoj porodici. U ovakvim okolnostima, dijete starije od 16 godina može koristiti uslugu stanovanja uz podršku, kako bi mu bila pružena podrška u osamostaljivanju i da bi se pripremilo za održiv i nezavisan život.

## Odrasla i stara lica s invaliditetom

**Uslugu stanovanja uz podršku koriste i odrasla i stara lica s invaliditetom kojima je potrebna podrška za samostalni život.** Osobama sa fizičkim, intelektualnim, mentalnim i senzornim poteškoćama često je potrebna konstantna manja ili veća podrška za samostalan život u zajednici. Korisnici koji imaju potencijal za osamostaljivanje izmještaju se iz institucionalnog okruženja ili prelaznog rješenja i koriste uslugu stanovanja uz podršku nakon prethodnog iskustva života u ustanovi. Takođe, uslugu stanovanja uz podršku mogu koristiti osobe s invaliditetom čijim potrebama ne odgovara njega pružena u porodičnom okruženju ili je ona neodgovarajuća u odnosu na dugoročan boljitak korisnika. Ova usluga pruža se osobama s invaliditetom ukoliko:

- imaju želju da žive uz veći stepen samostalnosti,
- mogu samostalno da ispunjavaju svakodnevne životne obaveze,
- imaju potrebu za svakodnevnom podrškom,
- spremni su da žive u manjim zajednicama s drugima korisnicima, ili
- spremni su da se uključe u donošenje odluka koje se tiču podrške koja im se pruža.

69 Stanovanje uz podršku za mlade koji se osamostaljuju i osobe sa invaliditetom: Smernice za uspostavljanje i pružanje usluge, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2013, str. 20.

70 Porodični zakon, čl. 87.

### 2.3.3 Sadržaj usluge stanovanja uz podršku

Usluga stanovanja uz podršku, pored obezbjeđivanja uslova za stanovanje i ispunjavanje osnovnih životnih potreba, obuhvata:

- pripremu korisnika,
- individualno planiranje rada s korisnikom i ponovni pregled, i
- razvoj potencijala i osnaživanje korisnika.

#### Priprema korisnika

**Priprema korisnika je važna faza usluge, prije svega zbog promjene sredine življenja.** Usluga stanovanja uz podršku pruža se u objektu i sredini koji su u početku korišćenja usluge nepoznati korisniku. Korisnik započinje korišćenje stanovanja uz podršku napuštajući poznato okruženje i dnevnu rutinu, koju zamjenjuje potpuno novim konceptom stanovanja u okruženju nepoznatih osoba. Ovakve okolnosti, prirodno, izazivaju osjećaj nesigurnosti i neizvjesnosti, zbog čega se priprema korisnika presudno može odraziti na dostizanje očekivanih ishoda usluge.

Priprema korisnika za uslugu stanovanja uz podršku obuhvata:

- razgovor i osnaživanje za prihvatanje promjene, u skladu s uzrastom korisnika,
- informisanje o načinu života u stanu odnosno stambenoj zgradi i mjestu stanovanja,
- upoznavanje s resursima lokalne zajednice,
- upoznavanje s drugim korisnicima.<sup>71</sup>

Tokom postupka pripreme, korisnici odnosno njihovi zakonski zastupnici treba da budu, na odgovarajući način, informisani o osnovnim elementima usluge: o uslovima i načinu pružanja usluge, o relevantnim propisima i procedurama, o aktivnostima u okviru usluge, lokaciji na kojoj se pruža usluga i međusobnim pravima i obavezama.

**Korišćenju usluge stanovanja uz podršku prethodi razgovor kome prisustvuju stručni radnik, korisnik, zakonski zastupnik i druga lica važna za korisnika.** Tom prilikom sagledava se interesovanje korisnika za samostalan život, jer ono bitno određuje svrshodnost pružanja usluge. Važno je da korisnik samostalno, na osnovu relevantnih saznanja i sopstvenih namjera, donese odluku o korišćenju usluge stanovanja uz podršku. Korisnik se tokom razgovora upoznaje s prednostima i odgovornostima koje podrazumijeva korišćenje stanovanja uz podršku. Ovakav razgovor pomaže korisniku da u potpunosti razumije cilj i proces pružanja usluge, a stručnim radnicima omogućava bliže sagledavanje potreba i sposobnosti korisnika.

**Poželjno je da korisnik tokom pripreme posjeti neku ili svoju buduću zajednicu stanovanja uz podršku.** U periodu pripreme korisnika poželjno je organizovati posjetu postojećim zajednicama stanovanja uz podršku radi upoznavanja potencijalnih korisnika s praktičnim aspektima života u otvorenoj sredini, a zatim i posjetu stambenoj jedinici u kojoj bi korisnik bio smješten.

**Resursi lokalne zajednice važan su element stanovanja uz podršku, s kojim korisnik treba da bude unaprijed upoznat.** Samostalnost korisnika uslovljena je mogućnostima zaposlenja odnosno radnog angažovanja, zatim dostupnošću zdravstvenih usluga, uslovima daljeg obrazovanja i razvojem socijalne mreže u lokalnoj zajednici. Iz tih razloga, važno je da se korisnik sa svim ovim pitanjima unaprijed upozna.

**Tokom pripremnog perioda, korisnika usluge je potrebno upoznati s ostalim osobama u jedinici stanovanja uz podršku u koju će biti smješten.** Ukoliko se formira nova grupa korisnika, uputno je organizovati zajedničku posjetu jedinici stanovanja uz podršku. Kada se u postojeću zajednicu stanovanja uključuje novi korisnik, prilikom posjete novog člana treba da budu prisutni svi korisnici koji žive u zajednici.<sup>72</sup> Prilikom posjete novog člana zajednice, ostali korisnici treba da budu unaprijed pripremljeni za dolazak novog stanara.

71 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 11.  
72 Stanovanje uz podršku za mlade koji se osamostaljuju i osobe sa invaliditetom: Smernice za uspostavljanje i pružanje usluge, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2013, str. 40.

## Individualno planiranje rada s korisnikom stanovanja uz podršku i ponovni pregled

**Postupak individualnog planiranja rada s korisnikom stanovanja uz podršku ne razlikuje se u proceduralnom smislu od individualnog planiranja pri pružanju ostalih usluga socijalne i dječje zaštite.** Prema važećim normativima, pružalac usluge izrađuje individualni plan rada s korisnikom na osnovu individualnog plana usluga CSR, u roku od sedam dana od dana prijema korisnika.<sup>73</sup> U izradi individualnog plana rada s korisnikom učestvuje CSR, pružalac usluge, korisnik odnosno njegov zakonski zastupnik, članovi njegove porodice i druga lica važna za korisnika.

**Individualno planiranje rada s korisnikom stanovanja uz podršku, za razliku od većine drugih usluga socijalne i dječje zaštite, može da započne i prije korišćenja usluge – u procesu pripreme korisnika.** Naime, korisnici najčešće dolaze u stanovanje uz podršku nakon iskustva korišćenja neke od usluge smještaja. U takvim okolnostima, faza pripreme korisnika započinje tokom korišćenja usluge smještaja, a neposredno prije prelaska u stanovanje uz podršku. U toj fazi organizuje se sastanak na kojem učestvuje korisnik, pružalac usluge stanovanja uz podršku, pružalac usluge smještaja u kom se korisnik trenutno nalazi i nadležni CSR. Tom prilikom razmjenjuju se informacije svih aktera uključenih u pripremu korisnika i započinje se s individualnim planiranjem. Dalji tok planiranja usmjeren je na dostizanje maksimalnog nivoa funkcionisanja korisnika putem uzajamnog prilagođavanja korisnika i okruženja s aktivnostima koje su usaglašene s individualnim potrebama korisnika.

Ponovni pregled, na osnovu kojeg se evaluiraju mjere i efekti do tada preduzetih aktivnosti, sprovodi se u skladu s individualnim planom rada, a najmanje jednom u šest mjeseci.<sup>74</sup>

## Razvoj potencijala i osnaživanje korisnika

**Razvoj potencijala i osnaživanje korisnika obuhvata niz kontinuiranih aktivnosti podrške koje su definisane individualnim planom.** Aktivnosti treba da budu osmišljene i međusobno usaglašene na način koji će doprinijeti unapređenju života i podržati težnju korisnika ka većoj samostalnosti. Pružalac usluge stanovanja uz podršku dužan je da korisniku obezbijedi:

- podršku u ostvarivanju kontakata s licima važnim za korisnika,
- uslove za školovanje i podršku djeci u učenju,
- razvoj vještina samozaštite i pomoći,
- razvoj komunikacionih i drugih vještina potrebnih za svakodnevni život u zajednici,
- podršku u razvoju samostalnosti u donošenju odluka i preuzimanju odgovornosti i
- relaksaciju i rekreaciju.<sup>75</sup>

**Stručno osoblje pruža pomoć korisnicima da uspostave i održe odnose s drugim članovima zajednice.** Korisnici stanovanja uz podršku često ne mogu samostalno da uspostave i održe kvalitetne odnose s ostalim članovima zajednice, srođnicima, prijateljima i ostalim osobama s kojima stupaju u različite socijalne interakcije. Stručno osoblje će u ovim okolnostima pružiti podršku u skladu sa željama korisnika i procjenom njegovog najboljeg interesa. Potreba za podrškom posebno dolazi do izražaja u složenijim slučajevima regulisanja odnosa, rješavanja konflikta, kriznih situacija, rješavanja akutnih i situacionih problema. Pri pružanju ove vrste podrške, treba imati u vidu da su u nekim slučajevima porodični odnosi uređeni sudskom odlukom.

**Kod djece i mladih koji se osamostaljuju, podrška pri obrazovanju i učenju presudno utiče na razvoj njihovih kapaciteta za osamostaljivanje.** Pružalac usluge stanovanja uz podršku ne može bitno uticati na radne navike ni djeteta ni mlade osobe, jer su one već formirane do uzrasta u kom se može koristiti ova usluga. Uloga pružaoca usluge je obezbjeđivanje uslova za dalje školovanje i pružanje

73 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 19.

74 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 20.

75 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 12.



podrške u savjetodavnom i motivacionom smislu. Takođe, pružalac usluge ima važnu ulogu u školovanju korisnika, kroz uspostavljanje i održavanje dobrih odnosa s lokalnim obrazovnim institucijama, a u cilju ostvarivanja najboljeg interesa djeteta i mlade osobe u stanovanju uz podršku.

**Ovladavanje vještinama samozaštite i pomoći, komunikacionim i drugim vještinama potrebnim za svakodnevni život u zajednici jeste osnov kapaciteta korisnika za formiranje socijalne mreže, koja će se dalje odraziti na osamostaljivanje korisnika.** Riječ je o širokom spektru vještina, koje se kreću od svakodnevnih životnih aktivnosti, poput nabavke i pripreme hrane i održavanja higijene, do nešto složenijih vještina, koje se tiču lične bezbjednosti korisnika. Aktivnosti ovladavanja komunikacionim vještinama podrazumijevaju podršku pri kontroli impulsivnosti, ponašanja na javnom mjestu, razvoju verbalne i neverbalne komunikacije, upravljanju konfliktnim situacijama ili neslaganjima i sl.

**Poseban značaj u osamostaljivanju mladih ima podrška pri zapošljavanju.** Mladima koji započinju samostalan i ekonomski održiv život potrebna je podrška u razumijevanju važnosti rada, sagledavanju sopstvenih kapaciteta i u pronalaženju adekvatnog zaposlenja.

**Osobama s invaliditetom potrebna je podrška u unapređenju radnih kapaciteta putem odgovarajućeg oblika radnog angažovanja.** Ovaj vid podrške obuhvata:

- aktivnu identifikaciju mogućnosti za zapošljavanje unutar zajednice,
- zagovaranje i zastupanje interesa korisnika kod poslodavca,
- pregovaranje i posredovanje kod poslodavca, radi odgovarajućeg radnog angažovanja korisnika,
- podsticanje, podršku i superviziju korisnika prilikom radnog angažovanja.

Podrška unapređenju radnih kapaciteta osoba s invaliditetom, u zavisnosti od njihovih potreba, može obuhvatati razvoj sposobnosti upravljanja redoslijedom jednostavnih ili složenih zadataka. Ovaj vid podrške pruža se kao preduslov za radno angažovanje korisnika.

**Razvoj samostalnosti korisnika podrazumijeva preuzimanje odgovornosti korisnika za sopstvenu dobrobit.** Potreba za podrškom u ovom smislu posebno dolazi do izražaja kod korisnika koji koriste stanovanje uz podršku nakon boravka u ustanovi. Institucionalno okruženje ne ostavlja mnogo prostora za samostalno odlučivanje korisnika pri, a primjer, raspolaganju novcem, sprečavanju nastajanja štete, predviđanju i izbjegavanju različitih rizika, snošenju odgovornosti za nastale posljedice i sl. Zato ti korisnici ne dobijaju priliku da razviju vještine koje su im potrebne za preuzimanje odgovornosti za sopstvenu dobrobit.

**Korisnici dobijaju i podršku pri organizovanju aktivnosti relaksacije i rekreacije.** Korisnici stanovanja uz podršku su u prilici da, prelaskom u drugačiji životni ambijent, samostalno organizuju slobodno vrijeme. U zavisnosti od potreba korisnika, neophodno im je pružiti podršku kako bi aktivnosti relaksacije i rekreacije organizovali na najsvrsishodniji način u cilju razvoja ličnih potencijala. Od pružaoca usluge očekuje se da podstakne razvoj posebnih interesovanja svakog korisnika, te da im pomogne pri organizaciji i da učestvuje u adekvatnom ispunjavanju slobodnog vremena korisnika. Takođe, stručno osoblje bi trebalo da postepeno smanjuje intenzitet podrške ovakvim aktivnostima – srazmjerno povećavanju stepena samostalnosti korisnika.

**Stanovanje uz podršku, kao koncept, podrazumijeva maksimalnu otvorenost prema zajednici i korišćenje lokalnih resursa.** Za održivost ovog koncepta potreban je interaktivan pristup, s jedne strane lokalne zajednice, a s druge strane samih korisnika. Bez dodatnog podsticaja i podrške pružaoca usluge, ova interakcija često se odvija otežano.

## 2.3.4 Očekivani ishodi usluge stanovanja uz podršku

Djeca bez roditeljskog staranja, uzrasta najmanje 16 godina života i lica koja su bila djeca bez roditeljskog staranja, od 16 do 23 godine života

Očekivani ishodi za ovu grupu korisnika su:

- Nakon privremenog korišćenja adekvatno pružene usluge, korisnici su dostigli dovoljan nivo samostalnosti koja im omogućava održiv i nezavisan život u zajednici.
- U zavisnosti od sopstvenih interesovanja i kapaciteta, korisnici su samostalno nastavili dalje obrazovanje odnosno profesionalni razvoj koji im omogućavaju dalju perspektivu.
- Korisnici su ovladali socijalnim i osnovnim životnim vještinama, koje će dalje samostalno unaprjeđivati.
- Korisnicima je omogućen pristup kapacitetima lokalne zajednice, u koju su u potpunosti uključeni kao ravnopravni članovi društva.

## Odrasla i stara lica s invaliditetom

Očekivani ishodi za ovu grupu korisnika su:

- Korisnicima je obezbijeđen adekvatan smještaj i stručna podrška u trajanju koje odgovara njihovim potrebama.
- Korisnici su stekli značajno veći stepen samostalnosti.
- Lokalna zajednica prihvatila je korisnike kao ravnopravne sugrađane, koji u skladu s mogućnostima doprinose njenom razvoju.
- Kvalitet života korisnika je unaprijeđen i kontinuirano se unaprjeđuje, saglasno individualnim potrebama.
- Korisnici su ovladali životnim vještinama, čija primjena doprinosi nezavisnom funkcionisanju i dostojanstvenom položaju osoba s invaliditetom.

Podjednaku važnost imaju ishodi stanovanja uz podršku koji se odražavaju na društvenu zajednicu. Realizacijom usluge stanovanja uz podršku javnost se informiše i podstiče da prepozna kapacitete sugrađana s invaliditetom, otkloni postojeće predrasude i stereotipe i pruži podršku njihovom uključivanju u svakodnevni život i život u zajednici.

## 2.4 Svrtište

**Svrtište spada u usluge podrške za život u zajednici.** Korisnici ove usluge su djeca koja se zateknu bez nadzora roditelja, usvojioca ili staratelja. Kroz uslugu svrtišta korisnici dobijaju privremene ili povremene intervencije, zadovoljavaju se njihove trenutne potrebe ili se posreduje u obezbjeđivanju dostupnosti drugih usluga u zajednici.

### 2.4.1 Pravni okvir

**Pružalac usluge svrtišta dužan je da ispuni određene strukturne i funkcionalne standarde.** Pred pružaoca usluge postavljaju se zahtjevi da obezbijedi:

- odgovarajući prostor i materijalne uslove,
- ishranu i dostupnost zdravstvenih usluga,
- održavanje lične higijene i higijene prostora,
- sigurno okruženje i
- razvoj potencijala i osnaživanje korisnika.

### Prostor

**Prostor u kojem se pruža usluga svrtišta treba da ispuni niz uslova u vezi sa strukturom i veličinom.**<sup>76</sup> Prostor u kojem se pruža usluga svrtišta mora:

- biti u naseljenom mjestu,
- imati priključak na električnu, vodovodnu, kanalizacionu i telefonsku mrežu,
- imati obezbijeđeno grijanje i provjetravanje,
- imati podove od neklizajućeg materijala.

**Struktura prostora treba da bude takva da omogućava nesmetano sprovođenje aktivnosti.** U slučaju skloništa, to znači da mora imati:

- dnevni boravak,
- kuhinju,
- kupatilo,
- prostor za odmor korisnika i
- prostor za organizovanje radno-okupacionih aktivnosti.

**Veličina prostora zavisi od broja korisnika.** Ukupna površina prostora u kojem se pruža usluga dnevnog boravka ne smije biti manja od 10m<sup>2</sup> po korisniku.

**Svaka od prostorija mora biti opremljena na odgovarajući način.** To, na primjer, znači da prostorije u kojima se korisnici odmaraju moraju imati dovoljan broj stolica ili mjesta za sjedenje za sve korisnike, televizijski aparat, računar, društvene igre ili opremu za različite radno-okupacione aktivnosti.<sup>77</sup>

<sup>76</sup> Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 6.  
<sup>77</sup> Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 7.

## Ishrana, zdravstvena zaštita, higijena i sigurno okruženje

**Korisnici usluge svratišta imaju pravo na ishranu i zdravstvenu zaštitu.** Oni dobijaju najmanje jedan obrok dnevno, a pružalac usluge mora im omogućiti dostupnost zdravstvenih usluga.<sup>78</sup>

**Pružalac usluge svratišta u obavezi je da održava higijenu prostora i omogući korisnicima da održavaju ličnu higijenu.** Konkretno, pružalac usluge dnevnog boravka dužan je da korisniku obezbijedi:

- sredstva za održavanje lične higijene korisnika,
- sredstva za održavanje higijene prostora,
- svakodnevno čišćenje prostorija dnevnog boravka, kao i
- pomoć korisniku pri održavanju lične higijene, oblačenju i svlačenju.<sup>79</sup>

**Pružalac usluge je u obavezi da obezbijedi sigurno okruženje korisnika.** To konkretno znači da je dužan da izradi i usvoji:

- proceduru o posjetama i sprečavanju ulaska neovlašćenih lica,
- proceduru o primjeni neophodnih mjera u cilju sprečavanja korisnika od povrjeđivanja, samopovrjeđivanja i nanošenja materijalne štete, i
- proceduru o mjerama i aktivnostima u slučaju incidentnih događaja koji mogu da ugroze bezbjednost i život korisnika.

**Sigurnost korisnika obezbjeđuje se i nadzorom pri obavljanju dnevnih aktivnosti i ulasku i izlasku.**<sup>80</sup>

## Stručni radnici i saradnici

**Pružalac usluge svratišta treba da ima najmanje jednog stručnog radnika i jednog stručnog saradnika.**<sup>81</sup> Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici ne precizira odnos broja korisnika i stručnih radnika, ali praksa pokazuje da je za realizaciju usluge potrebno obezbijediti stručni tim koji mogu činiti: socijalni radnik, pedagog, specijalni pedagog (defektolog) ili psiholog.

## Stručni rad s korisnicima

**Centar za socijalni rad donosi rješenje o korišćenju usluge.**<sup>82</sup> Ako CSR nije donio takvo rješenje, onda je pružalac usluge dužan da obavijesti CSR o pružanju usluge.<sup>83</sup> U praksi, svratišta najčešće funkcionišu na dobrovoljnoj bazi: korisnici sami dolaze i koriste usluge, a CSR dobija izvještaje o korisnicima.

**Kao i druge usluge podrške za život u zajednici, usluga započinje izradom individualnog plana rada s korisnikom.**<sup>84</sup> Individualni plan rada s korisnicima izrađuje se na osnovu individualnog plana usluga koji priprema CSR, ali to najčešće nije slučaj kod usluge svratišta (zbog samostalnosti i dobrovoljnosti korišćenja usluge). U njegovoj pripremi učestvuju stručni radnici, korisnik ili njegov ili njen zakonski zastupnik, te članovi porodice i druga lica važna za korisnika. U praksi, pak, individualni plan se radi s djecom (jer porodice ili staratelji ne žele ili nemaju kapacitete i kompetencije da učestvuju u ovom dijelu procesa), nakon što ona dobrovoljno počnu da dolaze u svratište.<sup>85</sup>

78 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 9.

79 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 10.

80 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 11.

81 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 26.

82 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 79.

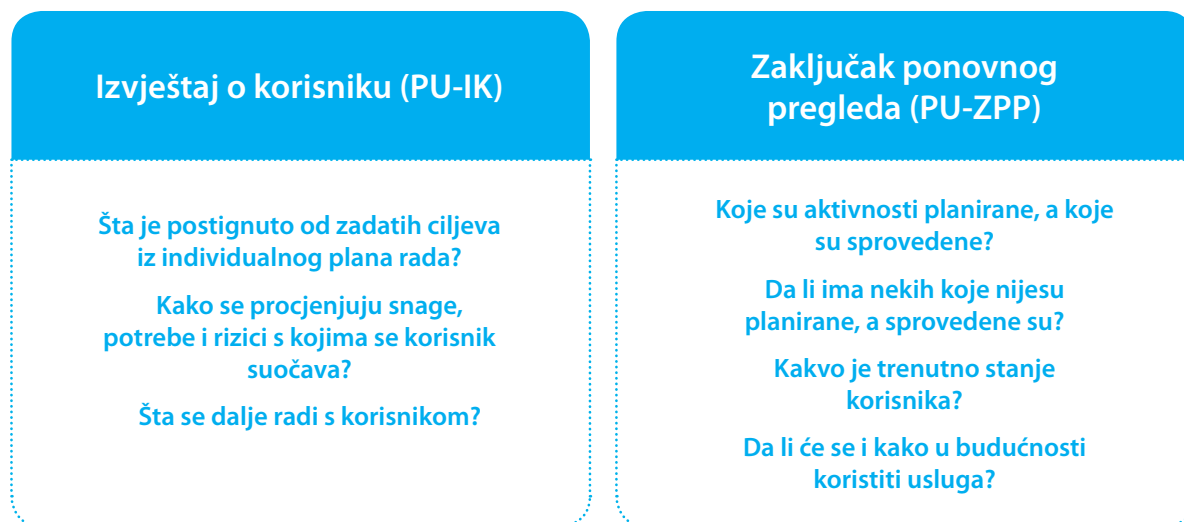
83 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 17.

84 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 19.

85 Đorđević, Milica, Birčanin, Filip, Vasiljević, Milica, *Mi znamo najbolje: Terenski rad Centra za integraciju mladih. Vodič kroz najbolje*

**Pružalac usluge sprovodi i ponovni pregled korisnika, najmanje jednom u pola godine.**<sup>86</sup> Ovim pregledom provjerava se prikladnost i djelotvornost usluge, te procjenjuje do koje mjere su ostvareni ciljevi i očekivani ishodi. Tokom ponovnog pregleda, na osnovu rezultata evaluacije, izrađuje se plan rada. Time se usluga prilagođava promjenama u okolnostima i funkcionisanju korisnika i porodice.<sup>87</sup> Rezultati ponovnog pregleda unose se u Izvještaj o korisniku (obrazac PU-IK) i Zaključak ponovnog pregleda (obrazac PU-ZPP).

Ilustracija 10. Izvještaji o korisniku i ponovnom pregledu



**Svaki pružalac usluge dužan je da sprovodi evaluacije.** Najmanje jednom godišnje pružalac usluge je u obavezi da sprovede evaluaciju kvaliteta pruženih usluga, koja uključuje ispitivanje korisnika, članova njegove porodice i drugih lica važnih za korisnika.<sup>88</sup> Evaluacija je aktivnost koja teži sistematskoj procjeni postignuća (efekata, promjena). Ona pokazuje da li pružene usluge proizvode odgovarajuće ishode, odnosno promjene u životu korisnika.<sup>89</sup>

**Pružalac usluge svratišta dužan je da vodi niz evidencija o korisnicima i sprovedenim aktivnostima.** Podzakonska akta navode sljedeće evidencije:

- evidencija o korisnicima, na obrascu EK,
- dosije korisnika, u omotu koji čini obrazac PU-D,
- knjiga dnevnih događaja, na obrascu KDD,
- knjiga aktivnosti na osiguranju bezbjednosti korisnika, na obrascu S-KB,
- list praćenja, na obrascu LP.<sup>90</sup>

*prakse*, Centar za integraciju mladih, Beograd, 2011, str. 30 i dalje.

86 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 20.

87 Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 22.

88 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 22.

89 Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 297.

90 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 28 do 32.

## 2.4.2 Korisničke grupe i indikacije

**Usluga svratišta pruža se djeci koja se nađu bez nadzora roditelje, usvojitelja ili staratelja.** Korisnici svratišta obično žive i rade na ulici. Oni mogu dobrovoljno da zatraže uslugu ili da na nju pristanu na predlog CSR ili pružaoca usluge.

Pod terminom djeca koja žive i rade na ulici podrazumijeva se sljedeće:

- **Djeca koja rade na ulici.** To su djeca koja dio dana provode na ulici obezbjeđujući prihod za sebe ili članove svoje porodice, a noću se vraćaju svojim porodicama s kojima žive, najčešće u neformalnim naseljima. Moguće je da neka od njih pohađaju i redovnu nastavu.
- **Djeca koja žive na ulici.** To su djeca kojima ulica nije samo izvor prihoda već i mjesto življenja. Ona mogu imati i održavati odnose s porodicom, ali smatraju ulicu svojom kućom. Nekada djeca žive na ulici sa svojim porodicama. Uglavnom nijesu uključena u redovni obrazovni proces.<sup>91</sup>

Za djecu koja žive i rade na ulici nekada se koriste termini „društveno neprilagođena“, „vaspitno zapuštena“ ili „vaspitno ugrožena“, „djeca prošnjaci“, djeca s „asocijalnim“ ili „antisocijalnim ponašanjem“.<sup>92</sup> Ova djeca izložena su brojnim rizicima, koji su često i višestruki: siromaštvo, socijalna isključenost, nedostatak obrazovanja, potreba da djeca svojim radom doprinose porodičnim prihodima ili da sami zarađuju za svoje izdržavanje, diskriminacija zasnovana na rodnoj i etničkoj pripadnosti itd.<sup>93</sup>

## 2.4.3 Sadržaj usluge

**Pružalac usluge svratišta dužan je da korisniku obezbijedi edukaciju i podršku u sticanju osnovnih životnih vještina.**<sup>94</sup> Na osnovu procjene potreba korisnika i individualnog plana, u okviru svratišta mogu se sprovesti sljedeće grupe aktivnosti:

- **održavanje lične higijene**, što podrazumijeva pružanje uslova za kupanje, šišanje, brojanje i sl,
- **nabavka odjeće i obuće** i obezbjeđivanje uslova za njihovo održavanje, što podrazumijeva pomoć pri nabavci adekvatne sezonske odjeće i obuće, pranje i peglanje i sl,
- **ishrana**, što podrazumijeva obezbjeđivanje obroka za korisnike u samom svratištu,
- **posredovanje u obezbjeđivanju dostupnosti usluga u zajednici**, što podrazumijeva posredovanje i pomoć pri obezbjeđivanju zdravstvenih, obrazovnih, socijalnih, pravnih i drugih usluga,
- **edukacija** korisnika i podrška u sticanju osnovnih životnih vještina, na primjer, edukacija o seksualno prenosivim bolestima, zloupotrebi psihoaktivnih supstanci i sl,
- **psiho-socijalna podrška**, što podrazumijeva podrška u savladavanju kriza, razvijanje povjerenja, samopoštovanja, osnaživanje itd.
- **podrška u obrazovanju**, što podrazumijeva posredovanje i održavanje kontakata sa školama i kontinuiranu podršku prilikom upisa i pohađanja škole (edukacija, pomoć pri izradi domaćih zadataka i sl.).

U nekim svratištima daje se i usluga prenoćišta, s tim što je ona ograničena na nekoliko dana.<sup>95</sup>

91 Prema: Đorđević, Milica, Birčanin, Filip, Vasiljević, Milica, *Mi znamo najbolje: Terenski rad Centra za integraciju mladih. Vodič kroz najbolje prakse*, Centar za integraciju mladih, Beograd, 2011, str. 21; UNICEF, *Child Labour Today*, New York: UNICEF, 2005, str. 21 i Stevanović, Ivana, „Deca uključena u život ili rad na ulici kao žrtve iskorišćavanja i zloupotreba“, *Temida*, mart 2013, str. 93–112.

92 Stevanović, Ivana, „Deca uključena u život ili rad na ulici kao žrtve iskorišćavanja i zloupotreba“, *Temida*, mart 2013, str. 95.

93 Žegarac, Nevenka, *Deca govore: rizik od trgovine ljudima i rezilijentnost dece u Jugoistočnoj Evropi: izveštaj za Srbiju*. Save the Children UK, Beograd, 2007, str. 85 i dalje.

94 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 12.

95 Đorđević, Milica, Birčanin, Filip, Vasiljević, Milica, *Mi znamo najbolje: Terenski rad Centra za integraciju mladih. Vodič kroz najbolje prakse*, Centar za integraciju mladih, Beograd, 2011, str. 38

## 2.4.4 Ishodi pružanja usluge svratišta

**Svrha usluge svratišta jeste da pomogne u uključivanju korisnika u redovno obrazovanje i da doprinese što potpunijem ostvarenju njihovih prava i obezbjeđenju odgovarajućeg vida zaštite.**

Preciznije govoreći, svrha ove usluge je da privremenim ili povremenim pružanjem urgentnih intervencija i zadovoljavanjem trenutnih potreba djece i mladih koji žive ili rade na ulici, a koji dobrovoljno zatraže ili pristanu na uslugu, doprinese da se ova djeca sklone s ulice, da im se pomogne u uključivanju u redovno obrazovanje i da doprinese što potpunijem ostvarenju njihovih prava i obezbjeđenju odgovarajućeg vida zaštite.

## 2.5 Personalna asistencija

Personalna asistencija podrazumijeva pružanje pomoći osobi s invaliditetom od strane druge osobe pri obavljanju svakodnevnih aktivnosti, koje osoba s invaliditetom ne može obaviti ili ih ne može obavljati dovoljno efikasno bez dodatne podrške. Ovom uslugom osobe s invaliditetom kompenzuju odsustvo pune funkcionalnosti delegiranjem zadataka drugoj osobi i na taj način ostvaruju značajno viši stepen nezavisnosti. Usluga personalne asistencije počiva na stanovištu da sam korisnik najbolje može da definiše sopstvene potrebe, te je time najkompetentniji da angažuje, obučava i organizuje rad osobe koja mu pomaže.

### 2.5.1 Normativni okvir

Usluga personalnog asistenta u Crnoj Gori namijenjena je odraslim osobama s invaliditetom kojima je potrebna dodatna podrška pri obrazovanju i obavljanju profesionalnih dužnosti. **Pravo na ovu uslugu mogu da ostvare korisnici dodatka za njegu i pomoć koji su u radnom odnosu, odnosno uključeni u sistem visokog obrazovanja ili sistem obrazovanja odraslih.**<sup>96</sup>

**Rješenje o ostvarivanju prava na uslugu personalne asistencije donosi centar za socijalni rad.**<sup>97</sup>

Centar za socijalni rad dostavlja rješenje o ostvarivanju prava na uslugu personalne asistencije pružaocu usluge radi preduzimanja daljih radnji u ostvarivanju ovog prava.<sup>98</sup> U slučaju da se pružanje usluge ne finansira iz javnih sredstava, s realizacijom usluge može se započeti bez donošenja rješenja od strane CSR. U ovom slučaju pružalac usluge dužan je da obavijesti centar o pruženoj usluzi

**Svrha usluge personalne asistencije je pružanje podrške korisniku usluge u održavanju i unapređivanju kvaliteta života putem povećanja i održavanja što većeg stepena samostalnosti korisnika uz aktivno učestvovanje u zajednici.** Ovom uslugom obezbjeđuje se odgovarajuća praktična podrška, koja je korisniku neophodna za zadovoljavanje osnovnih, ličnih i društvenih potreba, a koju korisnik fizički nije u stanju da zadovolji bez pomoći.

**Uslugu pruža pružalac usluge, a aktivnosti sprovodi personalni asistent.** Pružanjem usluge personalne asistencije bavi se pružalac usluga, koji ispunjava uslove za obavljanje te djelatnosti. Pružalac usluge je odgovoran za obezbjeđenje kvaliteta usluge, dok aktivnosti usluge sprovodi personalni asistent. Suština usluge ogleda se u podršci korisniku usluge da samostalno angažuje svog personalnog asistenta i organizuje njegov ili njen rad. Kako se ovaj proces radnog angažovanja odvija u okviru djelatnosti ovlašćenog pružaoca usluga, koji je takođe i poslodavac personalnom asistentu, neophodno je da ovlašćeni pružalac usluge sastavi ugovor s personalnim asistentom i s korisnikom usluge. Na ovaj način se istovremeno štite interesi ovlašćenog pružaoca usluge, personalnog asistenta i korisnika usluge.

**Važne uloge u pružanju ove usluge imaju stručni radnik i personalni asistent.** Usluga personalne asistencije se, prema strukturi i načinu angažovanja osoblja, izdvaja u odnosu na druge usluge socijalne i dječje zaštite. Pružalac usluge personalne asistencije treba da ima najmanje jednog stručnog radnika.<sup>99</sup> Kao i kod ostalih usluga podrške za samostalan život, osnovne stručne poslove pri pružanju usluge

<sup>96</sup> Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 3.

<sup>97</sup> Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 73.

<sup>98</sup> Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 17.

<sup>99</sup> Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 27.

personalne asistencije mogu obavljati: socijalni radnik, psiholog, pedagog, specijalni pedagog, andragog i defektolog.<sup>100</sup> Nasuprot većine drugih usluga socijalne i dječje zaštite, stručni radnik ne učestvuje u neposrednom pružanju usluge personalne asistencije. Uloga stručnog radnika, prije svega, ogleda se u pružanju kontinuirane podrške personalnom asistentu i korisniku tokom pružanja odnosno korišćenja usluge. Stručni radnik, takođe, izrađuje individualni plan rada s korisnikom i obavlja ponovni pregled.

**Neposrednu uslugu personalne asistencije pruža personalni asistent.** Propisima nijesu precizirane stručne kompetencije i vještine koje bi trebalo da posjeduje personalni asistent, jer se korisniku usluge ostavlja maksimalna sloboda u izboru osobe koja će neposredno pružati uslugu.

**Personalni asistenti moraju ispunjavati određene uslove u pogledu osobina, obrazovanja i fizičkih sposobnosti.** S obzirom na suptilnost same usluge, pružalac usluge nastoji da za ove poslove obezbijedi potencijalne kandidate s odgovarajućim karakteristikama, znanjima i vještinama. U tu svrhu pružalac usluge može razviti kriterijume za odabir potencijalnih personalnih asistenata. Kriterijumi mogu biti definisani na različite načine, ali, po pravilu, uključuju neke zajedničke elemente:

- Karakteristike ličnosti i ponašanja personalnog asistenta – uslugu personalne asistencije ne može pružati osoba koja je nestrpljiva, sklona verbalnom sukobljavanju, bez kapaciteta za empatiju, netolerantna.
- Šire kriterijume, koji se odnose na školsku spremu, poznavanje određenih radnih operacija, iskustvo i druge karakteristike od značaja za obavljanje poslova personalnog asistenta.
- U zavisnosti od potreba korisnika, fizička građa i kondicija takođe mogu imati značajnu ulogu pri obavljanju poslova personalnog asistenta.

**Personalni asistenti prolaze kroz obuke.** Potencijalni personalni asistent u praksi najčešće pohađa obuku kojom stiče osnovna znanja iz konceptualnog okvira u kome se ostvaruje usluga personalne asistencije, zatim znanje o ključnim organizacionim i procesnim karakteristikama usluge i razumijevanje istih, kao i praktične vještine koje su neophodne za rad personalnog asistenta. Normativnim aktima postavljena su tri uslova koja se odnose na rad personalnog asistenta:

- Jedan personalni asistent, po pravilu, pruža uslugu za jednog korisnika.
- Personalni asistent ne može da bude srodnik korisnika u pravoj liniji, bez obzira na stepen srodstva i srodnik u pobočnoj liniji do trećeg stepena.
- Personalni asistent je angažovan u radu s jednim korisnikom, najmanje 20, a najviše 40 sati nedjeljno.

## 2.5.2 Korisnici usluge personalne asistencije

**Korisnici usluge takođe moraju ispunjavati određene uslove u pogledu sposobnosti i stepena invaliditeta.** Usluga personalne asistencije pruža se odraslim osobama s visokim stepenom zavisnosti od pomoći drugih u obavljanju aktivnosti svakodnevnog života, s očuvanim kapacitetima za samostalno donošenje odluka i upravljanje sopstvenim životom na nivou odlučivanja i organizacije svakodnevnog življenja, koje kumulativno ispunjavaju sljedeće uslove:

- osobe s teškim tjelesnim invaliditetom,
- osobe s ograničenom sposobnošću kretanja,
- osobe kojima je potrebna pomoć za zadovoljavanje osnovnih svakodnevnih životnih potreba i
- osobe koje su u radnom odnosu ili su u postupku obrazovanja.

**Normativnim aktima definisano je da pravo na ovu uslugu mogu da ostvare korisnici dodatka za njegu i pomoć koji su u radnom odnosu, odnosno uključeni u sistem visokog obrazovanja odnosno sistem obrazovanja odraslih.** Na ovaj način iskorišćen je već propisan postupak kojim se utvrđuje invaliditet kod korisnika. Naime, dodatak za njegu i pomoć može koristiti:

- lice kome je zbog tjelesnih, mentalnih, intelektualnih ili senzornih oštećenja ili promjena



u zdravstvenom stanju neophodna njega i pomoć da bi imalo obezbijeđen pristup zadovoljavanju potreba,

- korisnik lične invalidnine.<sup>101</sup>

U postupku priznavanja prava na dodatak za pomoć i njegu, centar za socijalni rad utvrđuje invalidnost korisnika na osnovu nalaza i mišljenja socijalno-ljekarske komisije.<sup>102</sup>

### 2.5.3 Sadržaj usluge personalne asistencije

**Usluga teži da obezbijedi samostalnost korisnika.** Usluga personalne asistencije rezultat je nastojanja da se osobama s invaliditetom omogući samostalan život i da im se pruže jednake mogućnosti u pogledu obrazovanja i profesionalne afirmacije. Riječ je o usluzi visokog intenziteta, koja se pruža unutar i izvan kuće korisnika i omogućava im mogućnost izbora aktivnosti koje bi im inače bile nedostupne.

**Korisnik prima uslugu, ali istovremeno upravlja pružanjem usluge.** Specifičnost usluge personalne asistencije je u ulozi korisnika. Naime, osoba s invaliditetom istovremeno ima ulogu korisnika usluge i osobe koja je odgovorna za upravljanje uslugom, što cijeli koncept personalne asistencije čini organizaciono složenijim u odnosu na ostale usluge socijalne i dječje zaštite.

Imajući u vidu specifičnu prirodu usluge za čiji kvalitet je odgovoran pružalac usluge, a uspjeh implementacije zavisi od međusobnog odnosa korisnika i personalnog asistenta, sadržaj usluge personalne asistencije može se sagledati na tri nivoa:

- nivo korisnika usluge,
- nivo pružaoca usluge personalne asistencije i
- nivo personalnog asistenta.

### Sadržaj usluge na nivou korisnika usluge

**Korisnik usluge ima aktivnu i složenu ulogu.** Korisnik usluge personalne asistencije nije pasivni primalac usluge, već izuzetno aktivan od početka kreiranja usluge, kao i tokom realizacije. Korisnik usluge personalne asistencije ima trojnu ulogu – on je poslodavac, trener i menadžer svom personalnom asistentu.

**Korisnik usluge je poslodavac.** Iz uloge poslodavca, korisnik obavlja poslove intervjua s potencijalnim personalnim asistentima i donosi odluku o angažovanju konkretnog personalnog asistenta. Korisnik samostalno donosi odluke o prirodi posla za koji će angažovati svog personalnog asistenta, njegovom radnom vremenu, kao i specifičnim načinima koji su baš njemu ili njoj potrebni za kvalitetno obezbjeđivanje usluge.

**Korisnik usluge je menadžer.** Iz uloge menadžera personalnog asistenta, korisnik obavlja sve menadžerske poslove: planira posao i radno vrijeme, daje naloge personalnom asistentu za izvršenje posla, neposredno kontroliše način i kvalitet rada personalnog asistenta, vodi evidenciju ostvarenih radnih sati (vođenje radnih listi) i rješava konflikte u radnom procesu.

**Korisnik usluge je trener.** Iz uloge trenera, korisnik usluge personalne asistencije obučava svog personalnog asistenta da mu na najadekvatniji način pruži pomoć i podršku, koja će biti u skladu s njegovim ili njenim konkretnim potrebama, navikama i očekivanjima.

**Obaveze i odgovornosti korisnika definišu se sklopljenim ugovorom s pružaocem usluge.** Zahvaljujući ovakvoj organizaciji, korisnik usluge ima mogućnost neposrednog upravljanja značajnim dijelom usluge koju koristi. Upravo u odnosu upravljanja uslugom leži jedna od specifičnih karakteristika odnosa korisnik – personalni asistent. Naime, personalni asistent svojim radom omogućava korisniku usluge da održi svoju samostalnost. Istovremeno, iako postoji odnos poslodavac – zaposleni, poslodavac zavisi od zaposlenog. Ovakav odnos zahtijeva da korisnik-poslodavac ima razvijene vještine upravljanja uslugom, takt i diplomatske vještine, kako bi uspostavio i održao pravi balans između ovih uloga i zadržao poziciju osobe koja upravlja uslugom.

<sup>101</sup> Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 33.

<sup>102</sup> Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 80.

## Sadržaj usluge na nivou pružaoca usluge

Osim opštih poslova upravljanja uslugom (organizacija, sklapanje ugovora, poštovanje zakona, finansijsko upravljanje uslugom i dr.), ovaj nivo organizacije obuhvata organizovanje aktivnosti od značaja za sam proces obezbjeđivanja usluge:

- procjenu, izbor i obuku potencijalnog personalnog asistenta, kao i procjenu, izbor, obuku i uključivanje korisnika usluge u korišćenje usluge,
- podršku pri izboru personalnog asistenta za konkretnog korisnika,
- planiranje usluge u skladu s individualnim potrebama korisnika,
- podršku u procesu prilagođavanja korisnika i izabranog asistenta i
- procjenu zadovoljstva korisnika i uspjehnosti obavljenih poslova – monitoring i evaluaciju usluge.

**Pružalac usluge mora imati razrađene procedure.** Bilo bi poželjno da pružalac usluge ima razrađene kriterijume za izbor potencijalnog personalnog asistenta, kao i definisane procedure, opise poslova i drugu potrebnu dokumentaciju za obezbjeđivanje usluge. Pružalac usluge dužan je da personalnom asistentu omogući poštovanje radnih prava koja mu pripadaju, kao i da obezbjeđuje kontinuiranu pomoć i podršku personalnom asistentu kad god je to potrebno tokom pružanja usluge. Pružalac usluge je u formalnom smislu donosilac odluka i ima odgovornost za kvalitet usluge koja se obezbjeđuje.

**Pružalac usluge izrađuje individualni plan rada s korisnikom na osnovu individualnog plana usluga.**<sup>103</sup> Postupak izrade individualnog plana rada s korisnikom usluge personalne asistencije obuhvata planiranje obima i dinamike usluge, kao i vrstu podrške koju će personalni asistent pružati korisniku.

**U postupku planiranja presudnu ulogu ima korisnik i njegova percepcija potreba koje je neophodno ispuniti radi višeg stepena samostalnosti.** Pružalac obavlja ponovni pregled,<sup>104</sup> kao svojevrsnu evaluaciju potreba za podrškom korisniku i unapređenja pružanja usluge. Korisnik samostalno bira personalnog asistenta koji mu je najprihvatljiviji, a pružalac usluge regrutuje i vrši odabir osoba koje bi potencijalno mogle da obavljaju taj posao. Takođe, korisnik obučava personalnog asistenta kako bi pružena podrška odgovarala njegovim potrebama, dok pružalac usluge može da organizuje obuku koja omogućava personalnom asistentu da ovlada osnovnim načelima, znanjima i vještinama usluge. U slučaju da izabrani personalni asistent nije u mogućnosti da obavlja svoje dužnosti iz objektivnih razloga, pružalac usluga će, u dogovoru s korisnikom, obezbijediti privremenu zamjenu.

## Sadržaj usluge na nivou personalnog asistenta usluge

**Izbor personalnog asistenta zavisi od karakteristika asistenta i korisnika.** Izbor personalnog asistenta je lični i individualni proces prepoznavanja i usaglašavanja dvije individue – korisnika usluge i osobe koja će tu uslugu pružiti. U praksi su ustanovljena opšta načela koja pospješuju djelotvornost ovog odnosa:

- Korisnik usluge obučava, usmjerava i daje uputstva personalnom asistentu kako bi pružana podrška najbolje odgovarala njegovim potrebama.
- Personalni asistent radi samo za jednog korisnika i ne prihvata uputstva od bilo kog drugog člana porodice.
- Personalni asistent pruža direktnu, ličnu i praktičnu pomoć i podršku korisniku usluge i često je riječ o vrlo ličnim i intimnim aktivnostima koje asistent obavlja za korisnika. Iz tih razloga je neophodna izuzetna obučenost personalnog asistenta, uključujući i poštovanje privatnosti i povjerljivosti u odnosu, na kojoj će počivati i odnos povjerenja i uzajamnog poštovanja između korisnika i personalnog asistenta.

103 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 19.

104 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, čl. 20.

**Personalni asistent pruža pomoć i podršku korisniku u realizaciji aktivnosti koje korisnik fizički nije u mogućnosti samostalno da realizuje.** Podrška se obezbeđuje u skladu sa specifičnostima prirode invalidnosti, očuvanim sposobnostima korisnika u fizičkoj manipulaciji i stečenim navikama i iskustvom konkretnog korisnika. Nakon uzajamnog izbora korisnika i personalnog asistenta, korisnik dodatno, kroz rad, obučava svog personalnog asistenta u specifičnim načinima koji su njemu potrebni da bi usluga zadovoljila njegove potrebe.

Sadržaj usluge na nivou personalnog asistenta propisan je normativnim aktima i obuhvata:

- pomoć pri održavanju lične higijene i higijene prostora,
- nabavku hrane, pripremu obroka i pomoć pri hranjenju,
- pomoć pri oblačenju i svlačenju,
- pomoć pri podizanju, premještanju i kretanju unutar i izvan korisnikovog prostora, radnog mjesta i mjesta gdje se odvijaju društvene i obrazovne aktivnosti i pri korišćenju prevoza,
- pomoć pri korišćenju zdravstvenih usluga i korišćenju i održavanju ortopedskih pomagala,
- pomoć pri komunikaciji i
- pomoć u zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih, obrazovnih, sportskih i drugih potreba.<sup>105</sup>

**Personalni asistent može odbiti da radi neke poslove.** Važno je naglasiti da, zbog specifične prirode poslova personalne asistencije i intenzivnog odnosa s korisnikom prilikom obavljanja usluge, personalni asistent ima mogućnost da se izjasni i odbije da izvršava poslove koji su nedostojni i ne spadaju u njegov opis posla, a koje korisnik može zatražiti od njega mimo poslova definisanih ugovorom. Isto tako, ukoliko tokom pružanja usluge personalni asistent utvrdi da iz različitih ličnih razloga nije u mogućnosti da obavlja određene poslove, treba o tome da obavijesti korisnika usluge i pružaoca usluge i da nastoji da se ti poslovi obavljaju na drugačiji način ili da ih, ako je moguće, obavlja neko drugi, u skladu s postignutim dogovorom između korisnika i pružaoca usluge.

## 2.5.4 Očekivani ishodi personalne asistencije

Očekivani ishodi usluge personalne asistencije mogu se posmatrati na nivou korisnika i porodice.

**Ishodi na nivou korisnika:** Uspješnim korišćenjem usluge personalne asistencije, osoba s invaliditetom uspostavlja kontrolu nad izborom aktivnosti i nad upravljanjem tim aktivnostima, a koje su za tu osobu od vitalnog značaja. Uz primjenu ove usluge osoba s invaliditetom je u mogućnosti da zasnue radni odnos, izvršava svoje poslovne obaveze, školuje se i učestvuje u različitim društvenim aktivnostima. Na ovaj način, korisnik usluge vodi samostalan život, doprinosi ekonomskom statusu porodice i domaćinstva i učestvuje u društvenom životu zajednice.

**Ishodi na nivou porodice:** Članovi porodice osobe s invaliditetom koja koristi uslugu personalne asistencije dobijaju vrijeme za ispunjavanje sopstvenih potreba, profesionalnu afirmaciju i društvene aktivnosti. Istovremeno, porodica je oslobođena brige o kvalitetu podrške koju dobija osoba s invaliditetom, jer je ona pružena od strane profesionalca koji je obučen i izabran od strane samog korisnika.

# 3 Savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge

**Savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge pružaju se pojedincima, porodicama i grupama da bi prevazišli krizne situacije i teškoće u zadovoljavanju životnih potreba, kao i radi sticanja vještina za samostalan i produktivan život u društvu.** Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti u savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge ubraja: savjetovanje, terapija, medijacija, SOS telefon i druge usluge s ciljem prevazilaženja kriznih situacija i unapređivanja porodičnih odnosa.<sup>106</sup> Propisima kojima se bliže uređuju standardi za pružanje ove grupe usluga predviđeno je da pružalac usluge treba da obezbijedi odgovarajući prostor i podršku i osnaživanje korisnika.

**Termin socijalno-edukativne usluge obuhvata različite socijalne, edukativne i rekreativne aktivnosti, koje se sprovode samostalno ili u okviru drugih aktivnosti u oblasti socijalne zaštite.** Njihov cilj je da razviju raznovrsne kompetencije korisnika i vještine za samostalno rješavanje problema, bolje ispunjavanje društvenih ulova i generalno unapređivanje njihovog funkcionisanja u društvu. Socijalno-edukativne usluge sprovode se u formi radionice, kluba, škole roditeljstva, podrške pri traženju posla i sl.

## 3.1 Normativni okvir

**Normativni okvir pravi razliku između savjetodavnog usmjeravanja, savjetovanja i terapije.** Normativni okvir kojim se bliže uređuju stručni poslovi razlikuje savjetodavno usmjeravanje kao osnovni stručni posao<sup>107</sup> i savjetovanje i terapiju, koji su svrstani u specijalizovane stručne poslove.<sup>108</sup>

**Savjetodavno usmjeravanje** je proces koji je nastao u svakodnevnoj stručnoj praksi i sastoji se od pružanja podrške korisnicima pri donošenju odluka koje pozitivno utiču na prevazilaženje teškoća u zadovoljavanju životnih potreba i osnaživanja za samostalan i produktivan život u društvu. Ove aktivnosti realizuje voditelj slučaja u CSR ili stručni radnik kod pružaoca usluga. Sadržaj savjetodavnog usmjeravanja prilagođava se potrebama korisnika, karakteristikama određene oblasti rada i organizacije u kojoj se primjenjuju ove aktivnosti. U skladu s ovim karakteristikama, pružalac usluge odnosno CSR može, pored opštih uslova propisanih pravilnikom koji uređuje stručne poslove u socijalnoj i dječjoj zaštiti, postaviti posebne uslove za stručne radnike koji pružaju savjetodavno usmjeravanje, u pogledu iskustva, stručnih znanja i vještina i sl.

**Savjetovanje je oblik direktnog rada s korisnikom.** Savjetovanje je metoda rada s korisnicima (pojedincima, porodicama, grupama ili zajednicama) tokom koga se s korisnicima identifikuju problemi, daju savjeti, predlažu alternativne odluke, pomaže im se da formulišu ciljeve i sl.<sup>109</sup> Korisnici usluge savjetovanja dobijaju pomoć da se promijene ili da promijene svoje okruženje ili da podnesu emotivni teret svog života.<sup>110</sup>

**Savjetovanje je profesionalna podrška u rješavanju ličnih problema, kao što su emocionalni, bihevioralni, bračni, problemi na poslu i sl.** Savjetovanje se sprovodi korišćenjem različitih tehnika, kao što je aktivno slušanje, vođenje, savjetovanje, diskusija, razjašnjavanje i sprovođenje testova. Savjetovanje pruža profesionalac koji je prošao obuke iz oblasti savjetovanja, psihologije, socijalnog rada i sl. Uloga savjetnika je da sprovede profesionalnu evaluaciju, pruži informacije i sugestije s ciljem da unaprijedi sposobnost klijenta da rješava probleme, donosi odluke i sprovede željene promjene u svojim stavovima i ponašanjima.<sup>111</sup>

**Razlike između terapije i savjetovanja su važne i značajne.** Psihoterapija podrazumijeva da korisnika tretira obučeni profesionalac koji liječi problem ili se o njemu brine, a savjetovanje se odnosi na

106 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 63.

107 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 5.

108 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 8.

109 Barker, L. Robert ed., *The Social Work Dictionary*, NASW Press, 2003.

110 Barclay Committee, *Social Workers: Their Role and Tasks*, Square Press, Bedford, 1982.

111 VandenBos, R. Gary ed., *APA Concise Dictionary of Psychology*, American Psychological Association, Washington D.C., 2009, str. 117.

proces pružanja savjeta i sugestija. Savjetovanje kao dio stručnog rada primarno se odnosi na proces identifikovanja problema s kojim se korisnik suočava. Cilj savjetnika je da nauči klijenta kako da postane više samodovoljan i da izađe na kraj s tekućim i budućim životnim situacijama na konstruktivan način, bez zahtjeva za kontinuiranom pomoći.<sup>112</sup>

**Terapeutske aktivnosti ili psihoterapija je generički termin kojim se označava bilo koji sistematičan pristup pomoći pojedincima i grupama kroz razgovor.** To je psihološka usluga, koja se primarno oslanja na komunikaciju i interakciju s klijentima (pojedincima i grupama) s ciljem da se procijeni, dijagnostifikuje i tretira disfunkcionalna emocionalna reakcija, načini razmišljanja ili obrasci ponašanja. Psihoterapeutske usluge pružaju obučeni profesionalci.<sup>113</sup> Cilj psihoterapije jeste da se promijene obrasci ponašanja, saznanja, emocije ili druge lične karakteristike u pravcu koji korisnici smatraju poželjnim.<sup>114</sup>

**Psihoterapija se oslanja na teorije o ljudskom ponašanju.** Postoje različite psihološke teorije na osnovu kojih se formulišu pojedini pravci u psihoterapiji: psihoanaliza, bihejvioralna terapija, kognitivna terapija, kognitivno-bihejvioralna terapija, egzistencijalistička terapija itd.<sup>115</sup> Normativni okvir ne reguliše upotrebu psihoterapeutskih metoda.

**Terapeut i korisnik definišu ciljeve terapije i oni mogu biti veoma različiti.** Ciljevi terapijskih usluga mogu biti veoma opšti, kao što je promjena ponašanja, unapređenje međuljudskih odnosa, produbljeni uvidi i razumijevanje, podrška, ali i vrlo konkretni, na primjer, da se nađe posao ili partner, da korisnik ne bude smješten u bolnicu ili da ostane živ. Konačno, mogu se razlikovati ciljevi koje ima korisnik (na primjer, da se smanji napetost), osoba koja je bliska korisniku, kao što je bračni partner (na primjer, veća samostalnost) ili terapeut (na primjer, dublji uvid).<sup>116</sup>

**Terapija se sprovodi s pojedincima ili grupama.** Grupe mogu okupljati korisnike koji imaju zajednički problem, ali se mogu sprovoditi i sa heterogenim grupama. Terapija se sprovodi i s parovima, bilo da su u braku, partnerskoj vezi ili razvedeni. Tokom sesija oni razgovaraju o svojoj vezi i problemima (o komunikaciji, vjernosti, seksualnim aspektima veze i sl.). Terapija se može sprovoditi i s porodicom i naziva se porodična terapija. Kao i kod parova, cilj može biti da se unaprijedi komunikacija, bolje rješavaju problemi i sl.<sup>117</sup>

**SOS telefon je jedan od oblika savjetovanja koji se ne odvija licem u lice, već korišćenjem telekomunikacijskih tehnologija, odnosno telefona, a u novije vrijeme i interneta.** Kao i kod drugih oblika savjetovanja, svrha telefonskog i on-lajn savjetovanja je pružanje savjetodavne podrške za prevazilaženje problema ili kriza u kojoj se korisnici nalaze, a koji su povezani s teškoćama u socijalnom funkcionisanju i nalaze se u domenu socijalne zaštite.

**Medijacija je usluga posredovanja u rješavanju sporova među sukobljenim stranama.** Ovaj alternativni metod rješavanja sporova upotrebljava se u socijalnoj zaštiti za rješavanje sporova između partnera i članova porodice, djece s poremećajima u ponašanju odnosno maloljetnih počinioca krivičnih djela i oštećene strane, korisnika i pružaoca usluga socijalne i dječje zaštite i korisnika socijalne i dječje zaštite i drugih službi u zajednici. Ova usluga je detaljno normirana i o njoj će biti više riječi u odjeljku 3.2.

### 3.1.1 Prostor, stručni radnici i saradnici

**Usluge se pružaju u odgovarajućem prostoru i od strane stručnih radnika.** Prostor mora biti takav da obezbjeđuje privatnost korisnika. Pružalac usluge savjetovanja i terapije treba da ima najmanje jednog stručnog radnika na specijalizovanim stručnim poslovima.<sup>118</sup>

**Podzakonski akti posebno propisuju uslove za pružanje usluge SOS telefona.** Pružalac usluge SOS telefona dužan je da obezbijedi:

- prijem poziva,
- informisanje povodom problema zbog kojeg se korisnik javlja,

112 Geldard, D., Anderson, G., *Basic Personal Counseling: A Training Manual for Counselors*, Charles C. Thomas, Springfield, Illinois, 1989.

113 VandenBos, R. Gary ed., *APA Concise Dictionary of Psychology*, American Psychological Association, Washington D.C., 2009, str. 411.

114 Plante, G. Thomas, *Contemporary Clinical Psychology*, Hoboken, John Wiley & Sons, Inc., New Jersey, 2005, str. 265.

115 Uperedite: Vidanović, Ivan, *Pojedinac i porodica: Metode, tehnike i veštine socijalnog rada*, autorsko izdanje, Beograd, 2009.

116 Thomas G. Plante, *Contemporary Clinical Psychology*, Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2005, str. 267.

117 Plante, G. Thomas, *Contemporary Clinical Psychology*, Hoboken, John Wiley & Sons, Inc., New Jersey, 2005, str. 277–280.

118 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, čl. 5 i 12.

- procjenu potreba korisnika i procjenu rizika,
- osnaživanje i upućivanje korisnika u rješavanje problema,
- informisanje o resursima u zajednici i povezivanje s pružiocima drugih usluga, odnosno službi u zajednici, i posredovanje kod drugih institucija,
- proceduru o prihvatljivosti usluge.<sup>119</sup>

Pružalac usluge SOS telefona treba da ima najmanje jednog stručnog radnika na osnovnim stručnim poslovima.<sup>120</sup>

## 3.1.2 Stručni rad s korisnicima

**Savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge teže da podrže i osnaže korisnika.** Pružalac usluge savjetovanja i terapije dužan je da korisniku obezbijedi:

- osnaživanje za prihvatanje promjene,
- podršku u psiho-socijalnom razvoju i očuvanju potencijala,
- podršku u unapređenju kvaliteta odnosa s porodicom, grupom i drugim licima važnim za korisnika,
- razvoj vještina za prepoznavanje i rješavanje problema,
- razvoj komunikacionih vještina i
- razvoj vještina samozaštite i donošenja odluka i preuzimanje lične odgovornosti.<sup>121</sup>

**Savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge pružaju se na osnovu rješenja CSR, a ako je usluga pružena bez rješenja, pružalac o tome mora obavijestiti CSR. Usluga se pruža na osnovu individualnog plana rada s korisnikom.** Kao i kod drugih usluga, u izradi individualnog plana učestvuje CSR, pružalac usluge, korisnik odnosno njegov zakonski zastupnik, članovi njegove porodice i druga lica važna za korisnika.<sup>122</sup>

## 3.1.3 Korisničke grupe

**Korisnici savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga mogu biti djeca, odrasli i stari, osobe s invaliditetom, samohrani roditelji, žrtve nasilja i dr.** Precizan spisak korisničkih grupa uključuje:

- dijete bez roditeljskog staranja,
- dijete čiji roditelj nije u stanju da se o njemu stara,
- dijete sa smetnjama i teškoćama u razvoju,
- dijete u sukobu sa zakonom,
- dijete kojem roditelji nijesu saglasni oko načina vršenja roditeljskog prava,
- dijete koje se zatekne van mjesta prebivališta bez nadzora roditelja, usvojioca ili staratelja,

119 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, čl. 7.

120 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, čl. 12.

121 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, čl. 7.

122 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, čl. 8 i 9.

- dijete, odraslo i staro lice koje zloupotrebljava alkohol, drogu ili druga opojna sredstva,
- dijete, odraslo i staro lice koje je žrtva zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije ili kod kojeg postoji opasnost da će postati žrtva,
- dijete, odraslo i staro lice koje je žrtva trgovine ljudima,
- trudnice bez porodične podrške i odgovarajućih uslova za život,
- samohrani roditelj s djetetom bez porodične podrške i odgovarajućih uslova za život,
- odraslo i staro lice s invaliditetom,
- odraslo i staro lice koje je beskućnik,
- dijete, odraslo i staro licu kojem je usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika potreban odgovarajući oblik socijalne zaštite.

## 3.2 Medijacija

**Medijacija je svrstana u takozvane alternativne metode rješavanja sporova.** Ova metoda može se definisati kao „intervenisanje u sukobu ili pregovaranju preko prihvatljive, nepristrasne i neutralne treće strane, koja nema autoritativnu moć donošenja odluke već pomaže stranama u sukobu da svojom voljom postignu vlastiti, obostrano prihvatljiv sporazum o predmetu sukoba.”<sup>123</sup> U Crnoj Gori, medijacija odnosno posredovanje, kao način rješavanja sporova, uređena je Zakonom o posredovanju.

### 3.2.1 Primjena medijacije u socijalnoj i dječjoj zaštiti

**U socijalnoj i dječjoj zaštiti medijacija se primjenjuje kako bi sukobljenim stranama bilo omogućeno da sagledaju svoje interese i potrebe, usklade međusobne odnose, unaprijede komunikaciju i pronađu rješenje koje je obostrano prihvatljivo.** Medijacija u socijalnoj i dječjoj zaštiti ima široku primjenu:

- u porodičnim i partnerskim odnosima,
- u sporovima između djece s poremećajima u ponašanju odnosno maloljetnih počinioca krivičnih djela i oštećene strane,
- u konfliktu između korisnika i pružaoca usluga socijalne i dječje zaštite,
- u konfliktu između korisnika socijalne i dječje zaštite i drugih službi u zajednici.

**Pored Zakona o posredovanju, porodična medijacija uređena je i Porodičnim zakonom.** U bračnim sporovima medijacija/posredovanje primjenjuje se radi pokušaja mirenja, odnosno postizanja sporazuma o uređivanju pravnih posljedica razvoda braka,<sup>124</sup> uključujući vršenje roditeljskog prava i podjelu zajedničke imovine.<sup>125</sup> U porodičnim sporovima, pa i u onima koji se rješavaju posredovanjem, posebna pažnja posvećena je zaštiti djece,<sup>126</sup> te se ne može pregovarati o:

- zlostavljanju djeteta,
- očinstvu i majčinstvu,
- izdržavanju (zakonom propisani minimum) i
- djetetovoj imovini.<sup>127</sup>

123 Moore, C. W., *The Mediation Process, Practical Strategies for Resolving Conflict*. Jossey-Boss, San Francisco, 1986.

124 Porodični zakon, čl. 326.

125 Porodični zakon, čl. 330.

126 Porodični zakon, čl. 362.

127 Pažin, Z., Đuranović, D., Lutovac, M., Božović, R., Martinović, N., Priručnik za obuku medijatora – posrednika, Centar za posredovanje Crne Gore, Podgorica, IFC – Međunarodna finansijska korporacija, Ministarstvo pravde Crne Gore, Podgorica, 2009.

**Dijete ne učestvuje u postupku medijacije/posredovanja pri rješavanju bračnih sporova.**<sup>128</sup>

Posrednik može da obavi razgovor s djetetom o tome kome želi da bude povjereno na čuvanje, izdržavanje i vaspitanje, imajući u vidu uzrast djeteta, kao i sposobnosti djeteta da shvati značaj date izjave.

**Medijacija/posredovanje između maloljetnih učinioaca krivičnih djela i oštećene strane uređena je Zakonom o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku.** U postupcima prema maloljetnim licima, starijim od 14 godina, koja su počinila krivično djelo, posredovanje se primjenjuje kod:

- poravnanja za krivična djela koja se gone po privatnoj tužbi<sup>129</sup> i
- vaspitnog naloga poravnanja s oštećenim.<sup>130</sup>

**Poravnanje za krivična djela koja se gone po privatnoj tužbi pokreće policija, uz saglasnost državnog tužioca za maloljetnike.** Kada policajac za maloljetnike sazna za izvršenje krivičnog djela za koje se goni po privatnoj tužbi, uz saglasnost državnog tužioca za maloljetnike, upoznaje maloljetnika i oštećenog sa mogućnošću poravnanja i, uz njihovu saglasnost, postupak poravnanja povjerava posredniku.

**Maloljetnik može biti upućen na medijaciju i vaspitnim nalogom.** Vaspitni nalozi su alternativne mjere čija je svrha da se prema maloljetniku ne pokreće postupak ili da se postupak obustavi, a da se primjenom tih mjera utiče na pravilan razvoj maloljetnika i jačanje njegove lične odgovornosti kako ubuduće ne bi činio krivična djela.<sup>131</sup> Vaspitni nalog može se izreći za počinjena krivična djela za koja je propisana novčana kazna ili kazna zatvora u trajanju do 10 godina.<sup>132</sup> Jedan ili više vaspitnih naloga mogu se izreći prema maloljetniku ukoliko:

- postoje dokazi iz kojih proizilazi osnovana sumnja da je maloljetnik učinio krivično djelo,
- maloljetnik da svoj pristanak uz saglasnost zakonskog zastupnika.

Nadležni državni tužilac može da primijeni vaspitni nalog poravnanja s oštećenim kada zaključi da za to postoje uslovi i da se izvinjenjem, radom, naknadom štete ili na drugi način mogu otkloniti štetne posljedice krivičnog djela. U ovakvim okolnostima državni tužilac za maloljetnike rješenjem upućuje maloljetnika i oštećenog na postupak posredovanja.

**Prednosti medijacije su nedvosmislene i brojne.** Brojne dobrobiti koje nudi medijacija motivišu suprotstavljene strane da prihvate ovaj vid rješavanja spora.

- Svaka strana zadržava punu kontrolu nad procesom.
- Medijacija iziskuje niže troškove od postupka pred pravosudnim organima.
- Prilagođena je učesnicima i štedi njihovo vrijeme.
- Garantuje povjerljivost i privatnost strana u sukobu.
- Sa sporazumom su saglasne obje strane.
- Pozitivno utiče na očuvanje dobrih međuljudskih odnosa.<sup>133</sup>

**Međutim, u nekim slučajevima medijacija se ne primjenjuje.** Nasuprot brojnih prednosti, postoje okolnosti u kojima medijacija nije pogodna za primjenu.<sup>134</sup> To su sljedeće situacije.

- Kada nedostaje motivacija i volja bilo koje ili obje strane.
- Neka od strana nije u stanju da uzme učešće ili nije u stanju da se drži dogovora (npr. usljed ozbiljnog mentalnog poremećaja, bolesti zavisnosti i sl.).
- Nije u interesu neke strane da postigne sporazum (može profitirati znatno više pobjedom na

128 Zakon o posredovanju, čl. 46.

129 Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, čl. 68.

130 Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, čl. 105.

131 Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, čl. 9.

132 Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, čl. 11.

133 Džamonja-Ignjatović, T., Žegarac, N.: *Medijacija u sistemu socijalne zaštite*, Godišnjak 2007, godina I, broj 1, Univerzitet u Beogradu, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2007, str 400 – 411.

134 Liebmann, M., *Mediation in Context*, Jessica Kingsley Publishers, London, 2000.



sudu ili nastoji da kroz medijaciju dođe do informacija koje će kasnije iskoristiti protiv druge strane).

- Postoji prijetnja ili strah od nasilja i indikovane su mjere zaštite.
- Postoji velika asimetrija (disbalans) moći između sukobljenih strana.
- Postoji seksualno iskorišćavanje/zlostavljanje ili je u odnosima prisutan neki oblik svjesne zlouptrbe.
- Spor zahtijeva uključivanje javnosti (osim u slučajevima kada se javnost podrazumijeva, kao u sporovima u zajednici, u zaštiti okoline ili interetničkim sukobima).
- Neka od strana nije lično prisutna ili organizaciju predstavlja osoba bez ovlaštenja da samostalno pregovara i preinači prvobitni zahtjev, strane u sukobu imaju izražene oprečne vrijednosti.<sup>135</sup>

### 3.2.2 Postupak medijacije

**Medijacija se može pokrenuti sporazumom sukobljenih strana ili na inicijativu suda.** Naime, Zakonom o parničnom postupku predviđeno je da, ukoliko sud ocijeni da bi se spor mogao uspješno riješiti putem posredovanja, zastaće sa postupkom i uputiće stranke na postupak posredovanja.<sup>136</sup>

**Proces medijacije nije do kraja normiran.** Proces medijacije je neformalnog karaktera i primjenjuju se u različitim spornim stvarima, te je stoga i razumljivo što on ne može biti detaljno i striktno uređen, niti je moguće kreiranje tipiziranih pravila postupanja, koja bi, svakako, umanjila njegovu fleksibilnost.<sup>137</sup> Iako postupak posredovanja može da ima različite karakteristike i tokove, zajedničko za sve te oblike je da posredovanje može da otpočne tek kada se ispune bar tri uslova:<sup>138</sup>

- da posredovanje dobrovoljno prihvate sve strane u sukobu,
- da su se sukobljene strane upoznale i saglasile sa predloženom procedurom i postupcima koji će slijediti tokom posredovanja,
- da je medijator prihvaćen od svih sukobljenih strana kao kompetentna, neutralna i nepristrasna osoba od punog povjerenja.

**Izbor medijatora zavisi od načina iniciranja posredovanja.** Kod prihvatanja medijatora važno je razlikovati načine iniciranja posredovanja. Ukoliko je posredovanje inicirano sporazumom strana u sporu, neophodna je saglasnost obje strane o izboru posrednika. Ukoliko je sporazum preporučen od strane suda, nakon započetog sudskog postupka, stranama u sporu će se ponuditi da se sporazumiju oko izbora posrednika. U okolnostima poput bračnih sporova, ukoliko strane u sporu ne postignu sporazum o izboru medijatora, sud će imenovati posrednika u konkretnom slučaju.<sup>139</sup> Sličan postupak predviđen je i kod primjene vaspitnog naloga poravnanja s oštećenim. Ukoliko se maloljetnik i oštećeni ne mogu sporazumjeti oko izbora posrednika, to će učiniti nadležni državni tužilac za maloljetnike.

Uobičajene faze medijacije su:

- priprema za medijaciju,
- početak medijacije,
- iznošenje bitnih aspekata sukoba,
- razmjena i razjašnjenja,
- strukturiranje problema i određivanje redosljeda u bavljenju predmetom sukoba,

135 Džamonja–Ignjatović, T., Žegarac, N., *Medijacija u sistemu socijalne zaštite*, Godišnjak 2007, godina I, broj 1, Univerzitet u Beogradu, Fakultet političkih nauka Beograd, 2007, str 400–411.

136 Zakon o parničnom postupku čl. 329.

137 Petrušić, N., *Medijacija kao metod rešavanja pravnih sporova*, Pravo – teorija i praksa, vol. 21, br. 3-4, Novi Sad, 2004, str. 21–37.

138 Džamonja–Ignjatović, T., Žegarac, N., *Medijacija u sistemu socijalne zaštite*, Godišnjak 2007, godina I, broj 1, str 400–411, Univerzitet u Beogradu, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2007.

139 Porodični zakon, čl. 326.

- mapiranje interesa/strahovanja i preokviravanje,
- umnožavanje predloga rješenja,
- završno pregovaranje i postizanje konsenzusa,
- pisanje formalnog sporazuma,
- ustanovljavanje mehanizama za praćenje primjene sporazuma.<sup>140</sup>

**Kada je pokrenuta dogovorom, medijacija može, ali ne mora, rezultirati sporazumom.** Ukoliko ne dođe do postizanja sporazuma ili se postignuti sporazum ne primijeni u obostranom interesu suprotstavljenih strana, stranke u sporu će dalje odlučiti o zaštiti svojih interesa.

**Medijacija može dovesti do obustavljanja sudskog postupka.** U slučajevima posredovanja koje je uslijedilo nakon pokretanja sudskog postupka ili postupka prema maloljetnom učiniocu krivičnog djela, postizanje i implementacija sporazuma podrazumijeva obustavljanje pokrenutog postupka. Kod bračnih sporova medijacija može rezultirati mirenjem, čime se obustavlja pokrenuti postupak razvoda braka. Takođe, ukoliko mirenje izostane, postupak razvoda braka pred sudom se nastavlja, ali se medijacijom može doći do sporazuma o podjeli zajedničke imovine i vršenju roditeljskog prava. Sporazumi o podjeli zajedničke imovine<sup>141</sup> odnosno vršenju roditeljskog prava, ukoliko je taj sporazum po ocjeni suda u najboljem interesu djeteta,<sup>142</sup> unosi se u izreku presude o razvodu braka.

**Neuspješna medijacija dovodi do nastavka postupka prema maloljetniku.** Kod primjene vaspitnog naloga poravnjanja s oštećenim, ukoliko maloljetnik i oštećeni ne postignu sporazum ili posrednik ne okonča postupak posredovanja u zakonskom roku ili maloljetnik ne ispuni obaveze utvrđene rješenjem o primjeni vaspitnog naloga, državni tužilac za maloljetnike nastavlja postupak.<sup>143</sup>

### 3.2.3 Medijatori u socijalnoj i dječjoj zaštiti

**Zakon o posredovanju definiše uslove za obavljanje poslova medijacije.** Zakon o posredovanju je propisao posebne uslove za osobe koje mogu biti postavljene za posrednike:

- da ima visoku školsku spremu,
- da ima najmanje pet godina radnog iskustva u struci,
- da je završilo odgovarajući program obuke za posrednika.<sup>144</sup>

U izuzetnim slučajevima, za posrednika se može postaviti i lice koje ne ispunjava posebne uslove, ali posjeduje stručno znanje i praktična iskustva za određenu oblast posredovanja.

**Medijacija je specijalizovan stručni posao.** Pravilnik kojim se uređuju stručni poslovi u socijalnoj i dječjoj zaštiti svrstava medijaciju u specijalizovane stručne poslove,<sup>145</sup> koje mogu obavljati stručni radnici sa stečenom licencom i završenim specijalističkim studijama iz socijalnog rada, psihologije, pedagogije, specijalne pedagogije, andragogije ili defektologije, kao i drugi stručni radnici koji su stekli posebna znanja i vještine.<sup>146</sup>

140 Popadić, D., Mrše, S., Kovač–Cerović, T., Pečujlić–Mastilović, S., Kijevčanin, S., Petrović, D., Bogdanović, M., „Faze pregovaranja i posredovanja“, u: Pametniji ne popušta, Vodič kroz sukobe do sporazuma, Beograd, 1996, Dosije, str. 31–49.

141 Porodični zakon, čl. 333.

142 Porodični zakon, čl. 334.

143 Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, čl. 107.

144 Zakon o posredovanju, čl. 12.

145 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 8.

146 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 9 i čl. 10.



## 4 Usluge smještaja

Usluge smještaja podrazumijevaju boravak korisnika: na porodičnom smještaju-hraniteljstvu, porodičnom smještaju, u ustanovi, u prihvatilištu – skloništu i u drugim vrstama smještaja.<sup>147</sup> Usluge smještaja mogu se koristiti privremeno, povremeno i dugotrajno.

### 4.1 Porodični smještaj

Porodični smještaj je usluga koja se pruža djeci koja ne mogu da žive sa svojim roditeljima, kao i odraslim licima koja ne mogu da žive samostalno, s ciljem da nastave život u zajednici, a ne u instituciji za smještaj korisnika. Porodični smještaja za djecu i mlade obuhvata pripremu za povratak u porodicu roditelja ili usvojitelja, kao i pripremu za samostalan život. Ovu uslugu pružaju pružaoci usluge, pojedinci i porodice, a CSR bira korisnike usluge na osnovu preciznih i strogih kriterijuma, priprema ih za pružanje usluge i obavlja stručni rad s njima tokom pružanja usluge.

#### 4.1.1 Pravni okvir

**Porodični smještaj-hraniteljstvo i porodični smještaj su privremeni oblici zaštite djeteta, mlade osobe ili odrasle osobe i oni traju do razrješenja krizne situacije u porodici porijekla.** Iako su u osnovi privremeni oblici zaštite, ove usluge mogu potrajati i duže. Kada, na primjer, povratak u biološku porodicu djeteta na porodičnom smještaju-hraniteljstvu nije moguć, usluga hraniteljstva može se pružati i do usvojenja ili osamostaljivanja djeteta.

**Pojedinci i porodice koji pružaju uslugu porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja prihvataju u svoj dom djecu, mlade ili odrasle osobe i brinu o njima.** Uslugu porodičnog smještaja-hraniteljstva mogu pružati i bliski srodnici, ukoliko ispunjavaju zakonske uslove.

**Porodični smještaj je usluga kojom se korisnicima obezbjeđuje čuvanje, njega i vaspitanje odnosno zadovoljavanja potreba i pružanje podrške u prevazilaženju teškoća u okruženju porodice koja pruža tu uslugu.** Usluga porodičnog smještaja pruža se sljedećim korisnicima:

- djeci i mladima bez roditeljskog staranja,
- djeci i mladima čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama,
- djeci sa smetnjama u razvoju,
- trudnicama, samohranim roditeljima djece do tri godine, odraslim i starim licima koji su korisnici dodatka za njegu i pomoć,
- djeci koja su žrtve ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtve zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici, kao i u slučaju iznenadne spriječenosti roditelja da brinu o djetetu,
- odraslim i starim licima koja su žrtve ili za koje postoji opasnost da će postati žrtve zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici.<sup>148</sup>

<sup>147</sup> Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 64.

<sup>148</sup> Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 3 do 8.

**Porodični smještaj može biti standardni, porodični smještaj uz intenzivnu podršku, urgentni i povremeni.** Razlike između ovih tipova porodičnog smještaja zasnovane su na tipu korisnika, vrsti i dužini smještaja:

- **Standardni porodični smještaj** je privremeni ili dugotrajni smještaj za djecu i mlade bez roditeljskog staranja ili djecu i mlade čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama.
- Porodični smještaj uz **intenzivnu podršku** je privremeni ili dugotrajni smještaj za djecu sa smetnjama i teškoćama u razvoju ili odrasla i stara lica koji su korisnici dodatka za pomoć i njegu.
- **Urgentni porodični smještaj** je privremeni smještaj u hitnim situacijama, na primjer, djece ili odraslih koji su žrtve zanemarivanja ili zlostavljanja.
- **Povremeni porodični smještaj** je povremena kratkoročna briga o djeci koja su smještena u ustanovu, o odraslima na porodičnom smještaju i sl.

Osnovne karakteristike različitih tipova porodičnog smještaja rezimirane su u Tabeli 2.

Tabela 2. Tipovi porodičnog smještaja

Tip porodičnog smještaja	Korisnička grupa	Sadržaj usluge	Trajanje usluge
Standardni porodični smještaj-hraniteljstvo	Djeca i mladi bez roditeljskog staranja Djeca i mladi čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama	Čuvanje, njega i vaspitanje	Do povratka roditeljima, usvojenja, odnosno osamostaljivanja
Porodični smještaj-hraniteljstvo uz intenzivnu ili dodatnu podršku	Djeca sa smetnjama i teškoćama u razvoju	Zadovoljavanje potreba i podrška u prevazilaženju teškoća	Nije definisano Privremeno i u dužem periodu
Porodični smještaj uz intenzivnu ili dodatnu podršku	Trudnice, samohrani roditelji s djetetom do navršene treće godine života, odrasla i stara lica koji su korisnici dodatka za njegu i pomoć	Zadovoljavanje potreba i podrška u prevazilaženju teškoća	Dok postoji potreba za dodatnom podrškom
Urgentni porodični smještaj-hraniteljstvo	Djeca koja su žrtve ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtva zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici Djeca čiji su roditelji iznenada spriječeni da brinu o njima	Čuvanje, njega i vaspitanje	Najduže 30 dana u toku godine
Urgentni porodični smještaj	Trudnice i samohrani roditelj s djetetom do navršene treće godine života Odrasla i stara lica koja su žrtve ili kada postoji opasnost da će postati žrtve zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici Odrasli i stari u slučaju iznenadne ugroženosti njihovih egzistencijalnih potreba	Zadovoljavanje potreba i podrška u prevazilaženju teškoća	Najduže 30 dana u toku godine
Povremeni porodični smještaj-hraniteljstvo	Djeca sa smetnjama i teškoćama u razvoju koja žive s roditeljima ili koriste uslugu porodičnog smještaja-hraniteljstva Djeca koja su smještena u ustanovu socijalne i dječje zaštite	Čuvanje, njega i vaspitanje	Najduže 45 dana u toku godine
Povremeni porodični smještaj	Odrasla ili stara lica koja su na standardnom porodičnom smještaju, porodičnom smještaju uz intenzivnu ili dodatnu podršku ili u svojoj biološkoj porodici	Zadovoljavanje potreba i podrška u prevazilaženju teškoća	Najduže 20 dana u toku godine

**Broj korisnika usluge u jednoj porodici je ograničen.** Uslugu porodičnog smještaja može koristiti najviše:

- jedna trudnica ili samohrani roditelj s djetetom do treće godine života, ili
- dva odrasla ili stara lica ili jedno odraslo i jedno staro lice,<sup>149</sup>
- najviše troje djece, odnosno dvoje djece ometene u razvoju, s tim da ukupan broj djece koja žive u porodici hranitelja ne može biti veći od četiri djeteta,
- izuzetno, kada je to u interesu djece, u hraniteljsku porodicu može biti smješteno više djece i to kada se smještaju u porodicu srodnika ili kada se smještaju braća i sestre.<sup>150</sup>

**Pružaoци svih vrsta porodičnog smještaja dužni su da korisniku obezbijede odgovarajuće uslove za život.** Jedinstvena lista zahtjeva obuhvata sljedeće stavke:

- odgovarajući stambeni prostor i materijalne uslove,
- odgovarajuću i urednu odjeću i obuću,
- predmete za ličnu upotrebu i higijenu,
- odgovarajuću ishranu i staranje o zdravlju,
- zaštitu od zanemarivanja, zlostavljanja i eksploatacije i sl.

Pored toga, pružalac usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva dužan je da djetetu obezbijedi zadovoljavanje vaspitnih i obrazovnih potreba i njegovanje identiteta, dok su pružaoци usluge porodičnog smještaja dužni da korisniku obezbijede podršku u zadovoljavanju socijalnih, religioznih i kulturnih potreba.<sup>151</sup>

## Stambeni prostor i materijalni uslovi

**Usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja pružaju se u adekvatnom prostoru.** Naime, stambeni prostor pružaoca usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja treba da je u naseljenom mjestu, da je priključen na električnu, vodovodnu i kanalizacionu mrežu, da ima grijanje i odgovarajuću opremu, da zadovoljava higijenske uslove i sl.

**Korisnici moraju imati svoje sobe.** Sobe se mogu dijeliti samo pod određenim uslovima. Djeca i mladi na hraniteljskom smještaju mogu spavati ili zajednički koristiti sobu s drugim djetetom ili mladom osobom istog pola. Kada je riječ o korisnicima porodičnog smještaja, oni mogu dijeliti sobu s drugim korisnicima samo uz prethodnu saglasnost.<sup>152</sup>

**Korisnici porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja moraju živjeti u odgovarajućim uslovima koji se tiču odjevanja, ishrane, održavanja higijene i brige o zdravlju.** Konkretno, pružalac usluge dužan je da korisniku kupi, odnosno obezbijedi odjeću i obuću, kao i predmete za ličnu upotrebu i higijenu, u skladu s njegovim potrebama i godinama života. Adekvatna ishrana podrazumijeva odgovarajući broj obroka (na primjer, šest za dijete do godine starosti odnosno četiri za odraslog korisnika). Briga o zdravlju podrazumijeva redovne preglede, vakcinacije, brigu za vrijeme bolesti i sl.<sup>153</sup>

149 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 11.

150 Porodični zakon, čl. 167

151 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 12.

152 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 13.

153 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 14 i 15.

## Pružalac usluge

**Za pružanje usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva podobna su lica koja djetetu ili mladom licu mogu da pruže sigurno okruženje, da zadovolje njihove razvojne potrebe, očuvaju njihov identitet i uspostave odnos s prirodnom porodicom i stručnim radnicima.** Konkretno, to su lica koja mogu da:

- **obezbijede sigurno okruženje** i zaštitu od zlostavljanja, zanemarivanja i eksploatacije,
- **zadovolje potrebe** u cilju optimalnog razvoja njihovih potencijala i prevazilaženja razvojnih zastoja,
- **očuvaju identitet** kroz održavanje veze s porodicom korisnika, kao i s drugim važnim licima i
- **prihvate podijeljenu odgovornost** i uspostave odnos s roditeljima i stručnim radnicima.<sup>154</sup>

**Država primjenjuje stroge kriterijume za izbor hranitelja i oni se odnose na samog hranitelja, ali i na članove njene ili njegove porodice.** Pružalac usluge ne mogu biti osobe lišene roditeljskog prava ili čiji su članovi porodice lišeni roditeljskog prava ili poslovne sposobnosti, protiv kojih se vodi istraga ili su pravosnažno osuđene za krivična djela protiv života i tijela, polne slobode, braka i porodice, promet, držanje i uživanje opojnih droga, te osobe koje su na evidenciji lica protiv kojih je određena mjera zaštite od nasilja u porodici.<sup>155</sup>

Pored ovoga, stručnjaci centra za socijalni rad procjenjuju motivaciju, sposobnost prepoznavanja i zadovoljavanja potreba, strukturu porodice, prethodna iskustva njege i staranja, istoriju zlostavljanja i asocijalnog ponašanja i bolesti u porodici koje mogu štetno djelovati na korisnika.

Ukoliko je moguće, CSR će težiti da dijete ili mladu osobu smjesti na porodični smještaj-hraniteljstvo u srodničku porodicu, između ostalog zato što to povećava šanse da se održava kontakt između djeteta i njegove ili njene biološke porodice.<sup>156</sup> Međutim, i srodnička porodica mora ispuniti gore navedene uslove. Ukoliko korisnika nije moguće smjestiti u srodničku porodicu, onda se traži drugi pružalac usluge.

**Procjenu podobnosti pružalaca svih vrsta ove usluge vrši centar za socijalni rad.** Procjena se vrši uvidom u podnijetu dokumentaciju i razgovorom s podnosiocem zahtjeva i njegovom porodicom. Rok za završetak je šest mjeseci nakon što je potencijalni pružalac usluge podnio zahtjev. Rezultat procjene upisuje se u obrasce IP-PSH (za uslugu porodičnog smještaja-hraniteljstva) i IP-PS (za uslugu porodičnog smještaja).<sup>157</sup>

Procjena podobnosti i izbor korisnika porodičnog smještaja veoma je osjetljiv dio cjelokupnog procesa stručnog rada na ovoj usluzi. Veoma je važno da CSR ili druga ustanova pravilno procijeni potrebe korisnika i kapaciteta pružaoca usluge, te da ih dobro poveže, odnosno da izabere pravog pružaoca usluge za konkretnog korisnika. Kada je riječ o porodičnom smještaju-hraniteljstvu, ako se ne izabere adekvatna hraniteljska porodica, može doći do ometanja razvoja djece, daljih promjena oblika zaštite ili hraniteljskih porodica, diskontinuiteta u zaštiti djeteta i narušavanja principa stalnosti i stabilnosti odnosa za dijete, što može dalje ugrožavati djetetov razvoj.<sup>158</sup>

**S odabranim pružiocima usluge CSR sklapa ugovor kojim su regulisana međusobna prava i obaveze.**<sup>159</sup> Između ostalog, to znači da pružalac usluge nije u radnom odnosu i ne može steći prava iz radnog odnosa (staž, godišnji odmor, bolovanje itd.). Međutim, pružalac usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva može ostvariti pravo na polovinu radnog vremena u slučaju kada je djetetu potrebna pojačana njega.<sup>160</sup>

**Pružaoци usluge dobijaju mjesečnu nadoknadu za smještaj korisnika koja je jednaka mjesečnim troškovima smještaja korisnika u javnoj ustanovi socijalne i dječje zaštite.** Kod povremenog i urgentnog smještaja nadoknada se obračunava na dnevnom nivou.<sup>161</sup>

154 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 20.

155 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 21.

156 Barber, G. James, Delfabbro, H. Paul, *Children in Foster Care*, London, Routledge, 2004, str. 23 i dalje.

157 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 21 do 25.

158 Grujić, Dobrića, *Hraniteljstvo kao izbor: Vodič za hranitelje*, Ministarstvo rada i socijalnog staranja, Podgorica, 2014, str. 36.

159 Zakon o socijalnoj zaštiti, čl. 68.

160 Zakon o radu, čl. 113.

161 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 33.

**Pružaoци usluge porodičnog smještaja dobijaju i naknadu za rad.** Za usluge standardnog, urgentnog i povremenog porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja naknada se obračunava kao određeni procenat visine troškova smještaja korisnika u javnu ustanovu socijalne i dječje zaštite i to na sljedeći način:

- 30% cijene smještaja u ustanovu za jednog korisnika i
- 15% za svakog sljedećeg korisnika, kada je na smještaju više od jednog korisnika.

Naknade za rad pružaoцима usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja uz intenzivnu ili dodatnu podršku obračunavaju se po višim stopama:

- 50% za jednog korisnika,
- 25% za svakog sljedećeg korisnika, kada je na smještaju više od jednog korisnika.

Pružalac usluge urgentnog porodičnog smještaja dobija naknadu za rad i kada nema korisnika na smještaju, a najviše mjesec dana od posljednjeg smještaja.<sup>162</sup>

## 4.1.2 Korisničke grupe i indikacije

**Standardni porodični smještaj-hraniteljstvo je usluga koja se pruža djeci i mladima bez roditeljskog staranja i djeci i mladima čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama.** Ako se na porodičnom smještaju nalazi dijete bez roditeljskog staranja, organ starateljstva postavlja hranitelja za staraoca.<sup>163</sup>

**Porodični smještaj-hraniteljstvo uz intenzivnu ili dodatnu podršku pruža se djeca sa smetnjama i teškoćama u razvoju.** Korisnici su djeca koja imaju smetnje u razvoju, kao što su: oštećenja vida ili sluha, teškoće u razvoju kao izražene posljedice životnih iskustava na emocionalni ili socijalni razvoj ili ponašanje, ili imaju zdravstvene teškoće. Ova vrsta hraniteljstva može se obezbijediti privremeno ili u dužem vremenskom periodu. Cilj ove usluge je da se spriječi produbljivanje teškoća, odnosno da se obezbijedi očuvanje dostignute funkcionalnosti korisnika i njegova ili njena rehabilitacija, ili, kada je to moguće, da se postigne izliječenje. Ukoliko prestanu razlozi za pružanje intenzivne ili dodatne podrške, odnosno, ako dođe do rehabilitacije ili izliječenja, primjenjuje se drugi, odgovarajući oblik zaštite u istoj hraniteljskoj porodici.<sup>164</sup>

**Na porodični smještaj uz intenzivnu i dodatnu podršku smještaju se i trudnice, samohrani roditelji s djetetom do navršene treće godine života i odrasla i stara lica koji su korisnici dodatka za njegu i pomoć.** Intenzivna i dodatna podrška predstavlja neposrednu brigu o korisniku koja je prilagođena njegovim ili njenim specifičnim potrebama.

**Urgentni porodični smještaj-hraniteljstvo i urgentni porodični smještaj su usluge privremenog smještaja za korisnike koje je potrebno hitno zbrinuti i obezbijediti im sigurnost i bezbjednost.** Korisnici ove usluge su, na primjer, djeca, mladi i odrasli koji su žrtve zanemarivanja ili zlostavljanja ili korisnici kojima su roditelji umrli ili iznenada teško oboljeli i sl. Ovu uslugu može pružati i porodica koja se bavi standardnim porodičnim smještajem.

**Povremeni porodični smještaj-hraniteljstvo obezbjeđuje se djetetu sa smetnjama u razvoju koje živi s roditeljima, koristi uslugu porodičnog smještaja-hraniteljstva ili je smješteno u ustanovu.** Ova usluga obezbjeđuje se radi predaha i očuvanja kapaciteta porodice za dalju brigu o djetetu. Osim toga, povremeni porodični smještaj pruža se djetetu da bi ono moglo da proširi svoju socijalnu mrežu i obogati svoja iskustva. Ova usluga pruža se i djeci iz domova da bi sticala iskustvo porodičnog života.

162 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 34.

163 Porodični zakon, čl. 165.

164 Grujić, Dobrila, *Hraniteljstvo kao izbor: Vodič za hranitelje*, Ministarstvo rada i socijalnog staranja, Podgorica, 2014, str.18–19.



### 4.1.3 Sadržaj usluge

**CSR pravi plan usluge za svakog korisnika usluge porodičnog smještaja.** Ovim dokumentom definišu se zadaci i način njihove realizacije tokom pružanja usluge. CSR je nadležan i za pravljenje **planova osamostaljivanja korisnika.**<sup>165</sup>

**U izradi plana usluge učestvuju i korisnici, roditelji i staraoci, druge osobe iz okruženja korisnika itd.** Djeca učestvuju u ovom procesu u skladu sa svojim uzrastom.

**Za korisnike za koje se, nakon početne procjene, ustanovi da im je potrebno dalje pružanje usluge, izrađuje se porodični plan.** Jedan od njegovih elemenata je i plan stalnosti kojim se postavljaju ciljevi zaštite:

- ostanak djece s roditeljima,
- povratak djeteta u porodicu,
- smještaj djeteta kod srodnika ili staraoca,
- usvojenje djeteta,
- osamostaljenje ili drugi stalni životni aranžman.<sup>166</sup>

Plan osamostaljivanja pravi se za djecu i mlade (najkasnije s navršениh 14 godina), koji ne žive sa svojim roditeljima odnosno usvojiocima i drugu djecu i mlade za koje se tokom procjene i pružanja usluga utvrdi da im je potrebna podrška za osamostaljivanje.<sup>167</sup>

Prestanak smještaj djeteta u drugu porodicu definisan je Porodičnim zakonom. Smještaj može prestati iz sljedećih razloga:

- sporazum ugovornih strana,
- istek ugovornog roka,
- otkaz ugovora,
- raskid ugovora,
- punoljetstvo djeteta,
- usvojenje djeteta.

Organ starateljstva može produžiti ugovor o smještaju djeteta u drugu porodicu ako se dijete nalazi na redovnom školovanju, a najduže pet godina po punoljetstvu djeteta.<sup>168</sup>

Organ starateljstva dužan je da ukazuje porodici u kojoj je dijete smješteno na nedostatke u pogledu čuvanja, njege i vaspitanja maloljetnika, da joj predlaže mjere za otklanjanje tih nedostataka, da daje savjete po svim pitanjima, odnosno da preduzima mjere za koje je po zakonu ovlašćen.<sup>169</sup>

**Stručni rad s pružaoциma i korisnicima usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja obuhvata:**

- **obuku za pružaoce usluge,**
- **pripremu za smještaj** koja je usmjerena prema korisniku i pružaoцу usluge i
- **stručnu podršku** tokom pružanja usluge, koja je takođe usmjerena na korisnike i pružaoce.

165 Pravilnika o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centra za socijalni rad, čl. 41.

166 Pravilnik o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centra za socijalni rad, čl. 45.

167 Pravilnik o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centra za socijalni rad, čl. 47.

168 Porodični zakon, čl. 176.

169 Porodični zakon, čl. 173.

Lica koja pružaju uslugu porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja dobijaju obuku tokom procjene podobnosti i kasnije, tokom pružanja usluge.<sup>170</sup> Postoje dvije grupe programa obuke:

- za buduće hranitelje, koja traje najmanje 30 sati i
- za pružaoce usluga porodičnog smještaja, koja traje najmanje 20 sati.

Ilustracija 11. Sadržaj obuke za buduće pružaoce usluge



**Stručnjaci pripremaju za smještaj korisnika i pružaoca usluge kroz niz aktivnosti.** U pripremu spadaju i međusobno upoznavanje pružaoca i korisnika usluge. U ovoj fazi rada, stručnjaci CSR ili druge ustanove razgovaraju s korisnikom o budućoj usluzi, informišu korisnika o pružaocu usluge i obrnuto, pružaoca o korisniku, te pribavljaju mišljenje odnosno saglasnosti korisnika za korišćenje usluge porodičnog smještaja.<sup>171</sup>

**Kada se korisnik smjesti u porodicu, stručnjaci pružaju porodici stručnu podršku, koja obuhvata niz savjetodavnih usluga, materijalnu podršku i sl.** Konkretno, u stručnu podršku spada: savjetovanje korisnika i pružaoca usluge, podrška pružaocu usluge za zajedničko planiranje i rješavanje problema korisnika, uključivanje korisnika u rekreativne i kulturne aktivnosti, grupne aktivnosti s djecom odnosno mladim licima. Na kraju, važan segment programa podrške predstavlja materijalna podrška korisnicima i pružiocima usluge.

Stručnu podršku, kao i obuku, pruža centar za socijalni rad ili drugi pružalac usluge. Stručna podrška pruža se najmanje svakih 50 dana za uslugu porodičnog smještaja-hraniteljstva, odnosno najmanje svakih 100 dana za uslugu porodičnog smještaja.<sup>172</sup>

**Djeca i mladima na hraniteljskom smještaju mora biti pruženo adekvatno vaspitanje, obrazovanje i njego vanje identiteta.** To znači da je pružalac usluge u obavezi da djeci i mladima obezbijedi igračke, knjige i školski pribor, da ih upisuje u predškolske i školske ustanove i obezbijedi redovno pohađanje nastave, da obezbijedi uslove za druženje s vršnjacima i podsticanje socijalnog razvoja.<sup>173</sup>

Pod njego vanjem identiteta podrazumijeva se niz aktivnosti koje pružalac usluge preduzima s ciljem da:

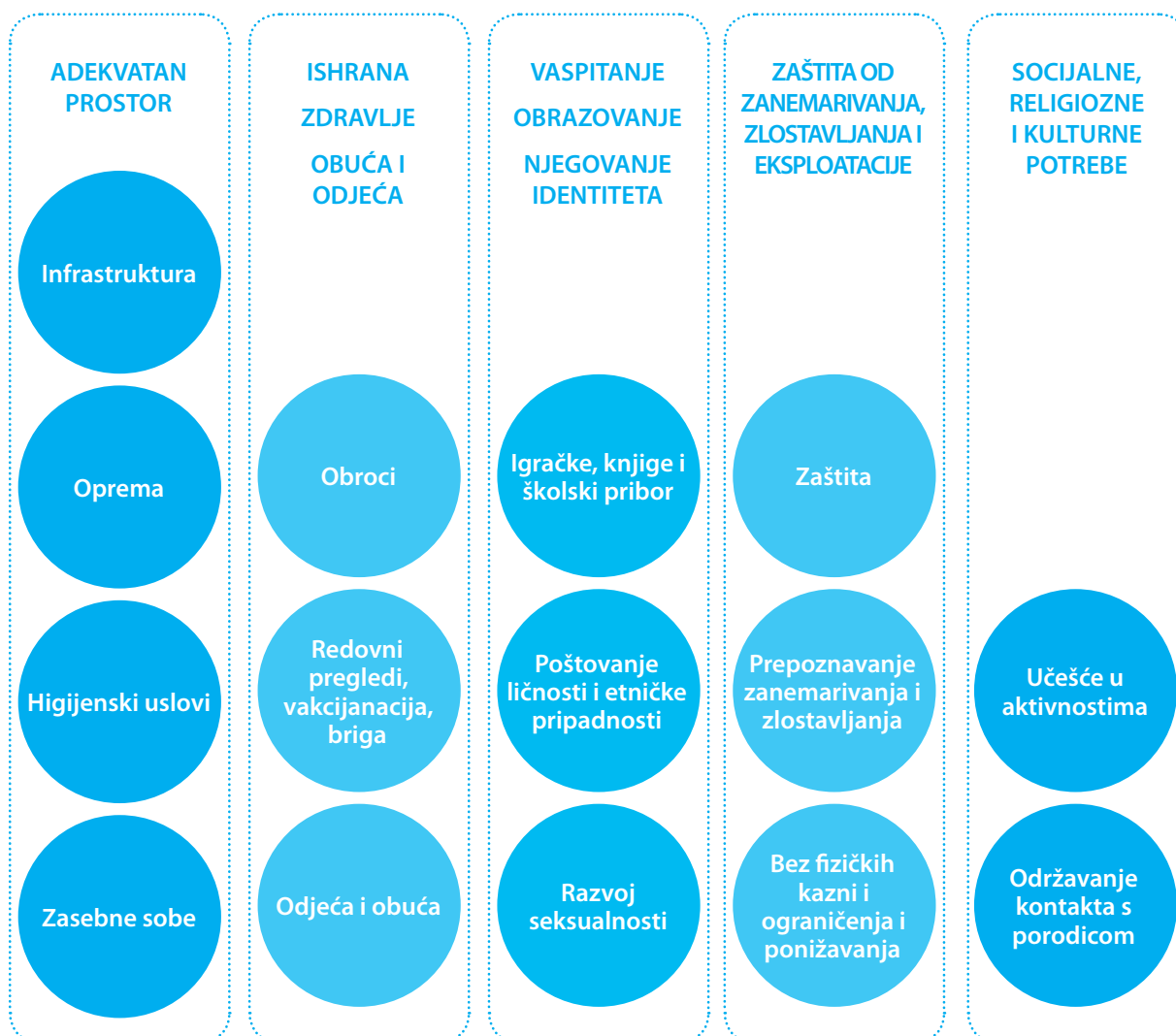
170 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 26 do 29.  
 171 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 32.  
 172 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 30.  
 173 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 16.

- pomogne korisniku da prepozna i upravlja svojim osjećanjima, te da donosi odluke važne za njegov život,
- pokaže poštovanje ličnosti i etničke pripadnosti, pomogne korisniku da razumije događaje iz svoje prošlosti i da sačuva važne uspomene, pruži podršku u održavanju kontakata s porodicom i drugim licima važnim za korisnika.
- pruža podršku u razvoju seksualnosti i poštuje privatnost itd.

**Zaštita od zanemarivanja, zlostavljanja i eksploatacije jedan je od važnih zadataka pružalaca usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja.** Pored direktne zaštite, to podrazumijeva i pružanje podrške korisniku da **prepozna i prijavi** situacije zanemarivanja, zlostavljanja i eksploatacije. Pružalac usluge mora komunicirati na odgovarajući način i mora **bez korišćenja fizičkih kazni, fizičkih ograničenja i poniženja ili iskorišćavanja** korisnika obezbijediti da korisnik ispunjava svoje obaveze.<sup>174</sup>

**Pružalac usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja mora obezbijediti ispunjavanje socijalnih, religioznih i kulturnih potreba korisnika.** To znači da im mora obezbijediti mogućnost učešća u socijalnim, religioznim, rekreativnim i kulturnim aktivnostima (u skladu s izborom korisnika), mogućnost održavanja kontakta s porodicom i drugim licima važnim za korisnika, odgovarajuću stimulaciju i animaciju za korisnike koji su teško pokretni i sl.<sup>175</sup>

Ilustracija 12. Obaveze pružaoca usluge porodični smještaj-hraniteljstvo i porodični smještaj



174 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 18.

175 Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, čl. 19.

## 4.14 Očekivani ishodi

Očekivani ishodi usluge porodičnog smještaja mogu se posmatrati na nivou korisnika, porodice i zajednice. Očekivani ishodi na nivou korisnika, podrazumijeva se, zavise od karakteristika korisnika i vrste smještaja.

**Na nivou korisnika, očekivani ishod** usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva je da je obezbijeđeno adekvatno porodično okruženje u kome će djeca i mladi rasti, razvijati se, vaspitavati, obrazovati i osposobljavati za samostalan život u zajednici, a ne u instituciji.<sup>176</sup> Kod djece sa smetnjama i teškoćama u razvoju, očekivani ishod je spriječeno produbljivanje teškoća odnosno obezbijeđeno očuvanje dostignute funkcionalnosti, rehabilitacija ili, kada je to moguće, izliječenje djeteta. Kada je riječ o odraslim korisnicima porodičnog smještaja, očekivani ishod usluge je da su korisnici hitno zbrinuti i da im je obezbijeđena sigurnost i bezbjednost u porodičnom okruženju, što se odražava na kvalitet života u zajednici i poboljšava ga.

**Na nivou porodice, očekivani ishod** usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva jeste povratak djece u porodicu. Očekivani ishod povremenog porodičnog smještaja jeste obezbjeđivanje predaha prirodnoj porodici i očuvanje njenih kapaciteta za dalju brigu o djetetu.

**Na nivou zajednice, očekivani ishod** usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva jeste uspješna socijalna integracija korisnika u društvenu zajednicu.

Detaljni očekivani ishodi za različite korisničke grupe i vrste porodičnog smještaja prikazani su u Tabeli 3.

176

Uporedite: Grujić, Dobrila, Hadžović, Ljiljana, Ivanišević, Ljiljana, Tekić, Vesna, *Sigurnim korakom do hraniteljstva: priručnik za roditelje*, Centar za porodični smještaj dece i omladine, Beograd, str. 17.

Tabela 3. Ishodi usluga

Tip porodičnog smještaja	Korisnička grupa	Očekivani ishodi
Standardni porodični smještaj-hraniteljstvo	Djeca i mladi bez roditeljskog staranja. Djeca i mladi čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama.	Obezbijeđeno adekvatno porodično okruženje u kome dijete raste, razvija se, vaspitava se i obrazuje, te razvija sve svoje potencijale, pripremajući se za povratak u roditeljsku ili biološku porodicu ili osposobljavajući se za samostalan život.
Porodični smještaj-hraniteljstvo uz intenzivnu ili dodatnu podršku	Djeca sa smetnjama i teškoćama u razvoju.	Spriječeno produbljivanje teškoća odnosno obezbijeđeno očuvanje dostignute funkcionalnosti, rehabilitacija ili, kada je to moguće, izlječenje djeteta. Obezbijeđeno adekvatno porodično okruženje u kome dijete raste, razvija se, vaspitava se i obrazuje, te razvija sve svoje potencijale, pripremajući se za povratak u roditeljsku ili biološku porodicu ili osposobljavajući se za samostalan život.
Porodični smještaj uz intenzivnu ili dodatnu podršku	Trudnice, samohrani roditelji s djetetom do navršene treće godine života, odrasla i stara lica koji su korisnici dodatka za njegu i pomoć.	Obezbijeđeni osnovni životni uslovi i bezbjedno okruženje, pružena adekvatna njega i psihosocijalna podrška, u skladu s potrebama.
Urgentni porodični smještaj-hraniteljstvo	Djeca koja su žrtve ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtva zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici. Djeca čiji su roditelji iznenada spriječeni da brinu o njima.	Korisnici hitno zbrinuti, obezbijeđena im je sigurnost i bezbjednost do nalaženja drugog rješenja, koje obezbjeđuje stalnost, bezbjednost i dobrobit.
Urgentni porodični smještaj	Trudnice i samohrani roditelji s djetetom do navršene treće godine života. Odrasla i stara lica koja su žrtve ili kada postoji opasnost da će postati žrtve zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici. Odrasli i stari u slučaju iznenadne ugroženosti njihovih egzistencijalnih potreba.	Korisnici hitno zbrinuti, obezbijeđena im je sigurnost i bezbjednost do nalaženja drugog rješenja, koje obezbjeđuje stalnost, bezbjednost i dobrobit.
Povremeni porodični smještaj-hraniteljstvo	Djeca sa smetnjama i teškoćama u razvoju koja žive s roditeljima ili koriste uslugu porodičnog smještaja-hraniteljstva. Djeca koja su smještena u ustanovu socijalne i dječje zaštite.	Porodica dobila predah i njeni kapaciteti za dalju brigu o djetetu očuvani. Korisniku obezbijeđen kratkoročni i povremeni smještaj, obezbijeđeni osnovni životni uslovi i bezbjedno okruženje, pružena adekvatna njega i psiho-socijalna podrška, u skladu s potrebama. Socijalna mreže djece proširena, iskustva obogaćena, usvojena iskustva porodičnog života.
Povremeni porodični smještaj	Odrasla ili stara lica koja su na standardnom porodičnom smještaju, porodičnom smještaju uz intenzivnu ili dodatnu podršku ili u svojoj biološkoj porodici.	Porodica dobila predah i njeni kapaciteti za dalju brigu o korisniku očuvani. Korisniku obezbijeđen kratkoročni i povremeni smještaj, obezbijeđeni osnovni životni uslovi i bezbjedno okruženje, pružena adekvatna njega i psiho-socijalna podrška, u skladu s potrebama.

## 4.2 Smještaj u ustanovu socijalne i dječje zaštite

Smještaj u ustanovu decenijama je bio najrasprostranjenija usluga socijalne i dječje zaštite koja je pružana daleko najvećem procentu korisnika. Dominantna uloga velikih institucija, u kojima su smještene osobe s različitim potrebama, umanjena je insistiranjem na pružanju podrške u lokalnoj zajednici i razvojem različitih usluga, koje, prema postojećim argumentima, nude adekvatniji odgovor na te potrebe. Usluga smještaja vremenom je prošla kroz brojne promjene u svom sadržaju i ona se sve više integriše s uslugama u zajednici, uslugama podrške porodici i hraniteljstvom.<sup>177</sup>

### 4.2.1 Normativni okvir

**Pravo na uslugu smještaja mogu ostvariti odrasla i stara lica odnosno djeca i mladi.** U sistemu socijalne i dječje zaštite Crne Gore usluga smještaja u ustanovu namijenjena je odraslim i starim korisnicima kojima je neophodna zaštita i podrška za život u bezbjednom okruženju, kao i podrška za održanje ili unapređenje kvaliteta života. Smještaj u ustanovu takođe se obezbjeđuje djeci i mladima radi pripreme povratka u biološku porodicu, pružanja usluge porodičnog smještaja-hraniteljstva odnosno pripreme za samostalan život. Po pravilu, usluga smještaja ne pruža se djeci uzrasta do tri godine. U odnosu na potrebe korisnika, uslugu smještaja u ustanovu mogu koristiti sljedeće grupe korisnika:

- odraslo ili staro lice s invaliditetom,
- odraslo ili staro lice koje je žrtva zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici ili kod kojeg postoji opasnost da će postati žrtva,
- odraslo ili staro lice koje je beskućnik,
- staro lice kojem se ne može obezbijediti ili nije u njegovom najboljem interesu ostanak u porodici,
- trudnica,
- samohrani roditelj s djetetom do navršene treće godine života,
- dijete bez roditeljskog staranja,
- dijete čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama,
- dijete sa smetnjama u razvoju i
- dijete s poremećajima u ponašanju.<sup>178</sup>

Uslugu smještaja mogu koristiti i sve osobe kojima je usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika potreban odgovarajući oblik socijalne zaštite koji se može pružiti smještajem u ustanovu. Pored navedenih korisnika, uslugu smještaja u ustanovu socijalne i dječje zaštite može koristiti maloljetno lice kojem je rješenjem suda određena mjera upućivanja u vaspitnu ustanovu nezavodskog tipa.

**Smještaj djeteta u ustanovu obezbjeđuje se nakon što centar za socijalni rad ustanovi da se ne može obezbijediti ostanak djeteta u porodici,** kroz pružanje podrške porodici, odnosno ne može se obezbijediti porodični smještaj-hraniteljstvo, odnosno nije u najboljem interesu djeteta.<sup>179</sup> Djetetu koje je mlađe od tri godine ne obezbjeđuje se smještaj u ustanovu, izuzev kada za to postoje naročito opravdani razlozi, a uz prethodnu saglasnost nadležnog organa državne uprave.

**Svrha usluge smještaja odraslih i starih lica je da se održi ili unaprijedi kvalitet života i njihova**

177 Kendrick, Andrew ed., *Residential Child Care – Prospects and Challenges*, Jessica Kingsley Publisher, London and Philadelphia, 2008, str.8.

178 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 70; Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 4; Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 4.

179 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 70.

**samostalnost, dok se usluga smještaja djece i mladih u ustanove socijalne zaštite pruža radi obezbjeđivanja privremenog bezbjednog i stimulativnog okruženja.** Pružanjem usluge smještaja djece i mladih teži se obezbjeđivanju podrške koja je, usljed različitih okolnosti, izostala u porodičnoj sredini, a presudno utiče na njihov razvoj.

**Rješenje o ostvarivanju prava na korišćenje usluge smještaja u ustanovu socijalne i dječje zaštite donosi nadležni centar za socijalni rad.**<sup>180</sup> Po pravilu, rješenje o ostvarivanju prava na smještaj u ustanovu donosi se u pisanom obliku. Ukoliko bi svako odlaganje pružanja usluge ozbiljno ugrozilo bezbjednost i sigurnost korisnika i zadovoljenje njegovih osnovnih potreba, centar za socijalni rad može donijeti usmeno rješenje.<sup>181</sup> U slučaju donošenja usmenog rješenja, centar za socijalni rad dužan je da donese pisano rješenje, najkasnije u roku od tri dana. Usluga smještaja može se neposredno ugovoriti s pružaocem usluge ukoliko se troškovi ne finansiraju iz javnih sredstava.<sup>182</sup> Iz neposrednog ugovaranja pružanja usluge izuzet je smještaj djece, osim u slučajevima predviđenim zakonom, i lica lišenog poslovne sposobnosti.

**Organizacija koja pruža uslugu smještaja dužna je da ispuni propisane uslove kako bi obavljala tu djelatnost.** Ispunjavanjem zahtjeva koje zakonodavac postavlja pred pružaoca usluga obezbjeđuje se kvalitet i ispunjenje najboljeg interesa korisnika. Pružalac usluge dužan je da, na osnovu propisa kojima su uređeni normativi i standardi pružanja usluge smještaja, ispuni zahtjeve za obavljanje djelatnosti, u pogledu:

- odgovarajućeg stambenog prostora,
- materijalnih uslova,
- smještaja u skladu s polom korisnika odnosno uzrastom kada su djeca korisnici usluge,
- ishrane i dostupnosti zdravstvenih usluga,
- održavanja lične higijene i higijene prostora,
- sigurnog okruženja i
- razvoja potencijala i osnaživanja korisnika.<sup>183</sup>

U skladu s posebnim karakteristikama ciljne grupe, organizacija koja pruža usluge smještaja djece i mladih još je dužna da ispuni uslove koji se odnose na:

- zadovoljavanje vaspitnih i obrazovanih potreba,
- identitet djeteta i
- pripremu za samostalan život.

Pružalac usluge smještaja odraslih i starih lica, pored navedenih zahtjeva, mora da obezbijedi izolaciju preminulih korisnika.

## Prostor i oprema

**Prostor u kojem su smješteni korisnici treba da ispuni brojne kriterijume, koji omogućavaju zadovoljavanje potreba korisnika obuhvaćenih cjelodnevnim boravkom u ustanovi.** Neophodno je da se prostor za smještaj korisnika nalazi u naseljenom mjestu. Na ovaj način izbjegava se izolovanost korisnika od lokalne sredina i olakšava se održavanje odnosa s lokalnom zajednicom i porodicom. Radi ispunjavanja rekreativnih i zabavnih potreba, neophodna je dostupnost zelenih i rekreativnih površina i to najmanje 3 m<sup>2</sup> po korisniku. Objekat mora imati priključak na električnu, vodovodnu, kanalizacionu

<sup>180</sup> Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 73.

<sup>181</sup> Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 83.

<sup>182</sup> Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 85.

<sup>183</sup> Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 5 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 5.

i telefonsku mrežu, obezbijedeno grijanje i provjetravanje. Takođe, radi bezbjednosti korisnika, propisi nalažu vidno označene staklene zidne površine i staklena vrata od sigurnosnog stakla, kao i podove od neklizajućeg materijala.

**Stambeni prostor mora biti adekvatno organizovan kako bi odgovorio potrebama odvijanja najrazličitijih aktivnosti u skladu s karakteristikama i prirodom usluge.** Prema strukturi objekta, prostor za pružanje usluge smještaja minimalno mora da sadrži:

- sobe za korisnike,
- dnevni boravak,
- prostor za ručavanje,
- prostor za organizovanje zajedničkih sadržaja, prostor za radno-okupacione aktivnosti kada su korisnici odrasla i stara lica odnosno igru kada su djeca korisnici usluge.<sup>184</sup>

Stambeni prostor u objektu za smještaj djece treba da ima najmanje jedno kupatilo na četiri korisnika. Potrebno je, takođe, obezbijediti kupatilo koje je prilagođeno za djecu sa smetnjama u razvoju. U objektima u kojima se pruža usluga smještaja odraslim i starim licima svaka soba za korisnike treba da ima zasebno kupatilo.

Prostor za smještaj djece i mladih nužno sadrži kuhinju za pripremanje hrane. Nasuprot tome, objekat u kome su smještene odrasla i stara lica može imati samo prostor u kome se hrana poslužuje, a pripremanje hrane može se obavljati kod dobavljača koji ispunjava uslove za obavljanje takve djelatnosti.

Prostor za pružanje usluge smještaja odraslim i starim licima, pored navedenog, treba da sadrži i recepciju sa čekaonicom i toaletom, kao i prostoriju za izolaciju preminulih korisnika, u skladu s posebnim propisima.

**Prostorije u kojima borave korisnici moraju biti odgovarajuće veličine i funkcionalnih karakteristika.** Površina sobe za korisnike ne može biti manja od 5 m<sup>2</sup> po osobi, a razmak između ležajeva mora biti takav da omogućava nesmetano funkcionisanje. Minimalna površina dnevnog boravka za odrasle i stare je 2 m<sup>2</sup> po korisniku, odnosno 3 m<sup>2</sup> u objektima u kojima su smješteni djeca i mladi. Prostor za organizovanje zajedničkih aktivnosti, radno-okupacionih aktivnosti, odnosno prostor za igru treba da ima najmanje 30 m<sup>2</sup>. Kod pružanja usluge smještaja odraslim i starim licima objekat treba da sadrži prostor za ručavanje čija površina nije manja od 1,5 m<sup>2</sup> po korisniku. Pružalac usluge smještaja dužan je da u sobi za smještaj odraslih i starih korisnika obezbijedi priključak na telefonsku i TV mrežu, kao i mogućnost korišćenja interneta.

**Objekat za smještaj korisnika neophodno je opremiti na način koji omogućava udoban i bezbjedan boravak tokom cijelog dana.** Od pružaoca usluge očekuje se da sobu za korisnike opremi tako da minimalno sadrži: ogledalo, zavjesu, zidni sat, kalendar, knjige i korpu za otpatke od nezapaljivog materijala, a za svakog korisnika radni sto sa stolicom, krevet opremljen odgovarajućom posteljinom, noćni ormarić, stonu lampu, garderobni ormar s policom koji ima mogućnost zaključavanja kao i TV aparat u sobama za odrasle i starije korisnike.<sup>185</sup> Sobe za djecu potrebno je opremiti igračkama u skladu s uzrastom. Ukoliko se korisnik usluge smještaja otežano kreće, neophodno je u sobi obezbijediti opremu koja omogućava serviranje hrane u krevetu, paravan, mušemu i posudu za obavljanje fizioloških potreba.

**Uslovi smještaja u ustanovu moraju biti usklađeni s uzrastom i polom korisnika.** U sobama mogu biti smještene najviše četiri odrasla ili stara lica istog pola odnosno četvoro djece uzrasta do 14 godina.<sup>186</sup> Ukoliko su korisnici usluge djeca s navršениh više od 14 godina, smještaj se obezbjeđuje za najviše dvije osobe u istoj sobi. Djeca različitog pola mogu biti smještene u istu sobu ukoliko su mlađa od sedam godina. Ukoliko su korisnici usluge u bračnoj ili vanbračnoj vezi, neophodno im je obezbijediti smještaj u istoj sobi.

**Prostor za dnevni boravak treba da bude opremljen tako da korisnici mogu udobno da provode**

184 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 6 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 6.

185 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 7 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 8.

186 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 8 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 9.



**svoje slobodno vrijeme u skladu s ličnim interesovanjima.** Organizacija koja pruža uslugu smještaja u takvom prostoru treba da obezbijedi potreban broj garnitura za sjedenje, policu za knjige, TV aparat, pribor za društvene igre, zavjesu, zidni sat, kalendar i klima uređaj odnosno računar u prostorijama u kojima borave djeca i mladi. Poput dnevnog boravka, i prostorije za organizovanje radno-okupacionih i drugih zajedničkih sadržaja, odnosno igru djece, treba da budu opremljene na način koji odgovara potrebama korisnika i omogućava realizaciju predviđenih aktivnosti.

**Propisi koji uređuju normative i standarde za pružanje usluge smještaja korisnika u ustanove socijalne i dječje zaštite određuju minimum uslova u pogledu prostora i opreme. Ipak, očekuje se od pružaoca usluge da kontinuirano teži ka poboljšanju uslova života korisnika, kao i da maksimalno prilagodi prostor i opremu njihovim potrebama.**

## Ishrana, zdravstvena zaštita, higijena i sigurno okruženje korisnika

**Ishrana korisnika, u skladu sa cjelodnevnom odnosno svakodnevnom dostupnošću usluge smještaja, predstavlja segment kojem pružalac usluge, po pravilu, ukazuje posebnu pažnju.** Korisnicima je u toku dana potrebno obezbijediti tri glavna obroka i dvije užine.<sup>187</sup> Ishranu korisnika potrebno je uskladiti sa starosnom dobi korisnika, kao i s njihovim razvojnim i zdravstvenim potrebama. Kao što je već rečeno, u ustanovama za smještaj djece organizuje se priprema hrane i to nalaže adekvatnu opremljenost objekta. Ustanove za smještaj odraslih i starih lica mogu pripremati hranu u samom objektu ili dopreмати već pripremljena jela od dobavljača koji je izabran u skladu s propisima. Sadržaj opreme u prostorijama za pripremu i posluživanje hrane uslovljen je upravo odlukom o načinu obezbjeđivanja ishrane korisnicima.

**Zdravstvena zaštita nije dio usluge smještaja i uređena je posebnim propisima koji se odnose na tu oblast. Dužnost pružaoca usluge smještaja je da, prije svega, obezbijedi redovne preglede u skladu sa zdravstvenim stanjem korisnika i savjetima ljekara.** Ispunjavanje ove dužnosti pružalac usluge može organizovati na različite načine i u skladu s brojem i potrebama korisnika, sopstvenim kapacitetima i potencijalima lokalne sredine. Takođe, **obaveza pružaoca usluga je da obezbijedi adekvatnu njegu za vrijeme bolesti** korisnika kojeg je ljekar uputio na „kućno liječenje“.

**Lična higijena i higijena prostora nesumnjivo su značajni svakoj osobi, ali je važnost higijene dodatno naglašena pri pružanju usluge smještaja.** Veći broj osoba u određenom prostoru, intenzivna komunikacija i zajedničke aktivnosti, kao i frekventne posjete izvan ustanove, čine da su korisnici i osoblje posebno izloženi negativnom uticaju smanjene higijene. Ovo je razlog za detaljno formulisanje očekivanog standarda u vezi s higijenskim uslovima, koji se postavlja pred pružaoca usluga. Normativima je određeno da korisniku usluge smještaja treba obezbijediti:

- sredstva za ličnu higijenu,
- sredstva za održavanje higijene prostora,
- čistu posteljinu i peškire,
- svakodnevno čišćenje prostorija,
- pranje prozora, zavjesa i tepiha najmanje jednom u tri mjeseca,
- pranje i peglanje ličnog, posteljnog rublja i odjeće, prema potrebi, a najmanje jednom u sedam dana.<sup>188</sup>

**Sigurno okruženje u kojem svakodnevno borave korisnici imperativ je usluge smještaja.** Kako bi se postigla pozitivna promjena, neophodno je da se korisnik osjeća bezbjedno u svom najbližem

<sup>187</sup> Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 9 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 11.

<sup>188</sup> Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 10. i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 12.

okruženju. Minimum sigurnog okruženja, koje istovremeno ne ograničava slobode korisnika, postiže se uspostavljanjem i sprovođenjem različitih procedura. U tom smislu, pružalac usluge dužan je da obezbijedi:

- proceduru o posjetama i sprečavanju ulaska neovlašćenih lica,
- nadzor pri obavljanju dnevnih aktivnosti i ulasku i izlasku korisnika,
- zaključavanje ulaznih vrata tokom noći i u visoko rizičnim situacijama,
- proceduru o primjeni neophodnih mjera u cilju sprečavanja korisnika od povrjeđivanja, samopovrjeđivanja i nanošenja materijalne štete i
- proceduru o mjerama i aktivnostima za sprečavanje incidentnih događaja, koji mogu da ugroze bezbjednost i život korisnika.<sup>189</sup>

## Stručni radnici i saradnici

**Adekvatna podrška korisniku usluge smještaja u ustanovu podrazumijeva angažovanje odgovarajućeg osoblja u smislu broja zaposlenih i njihovih profesionalnih kapaciteta za obavljanje stručnih poslova.** Stručni poslovi pri pružanju usluge smještaja, prije svega, obuhvataju osnovne stručne poslove, poslove vaspitača kada su korisnici djeca i mladi, poslove radno-okupacionog terapeuta za odrasla i stara lica i poslove stručnih saradnika. Takođe, u zavisnosti od potreba i okolnosti, u ustanovama za smještaj obavljaju se specijalizovani stručni poslovi, poslovi planiranja i razvoja, poslovi doktora medicine, kao i ostali stručni poslovi.

**Osnovne stručne poslove** koji se obavljaju u socijalnoj i dječjoj zaštiti, a time i u ustanovama za smještaj korisnika, čine:

- informisanje, prijem, procjena i planiranje,
- posredovanje i zastupanje u ostvarivanju prava iz socijalne i dječje zaštite,
- sprovođenje mjera zaštite korisnika i praćenje efekata preduzetih usluga i mjera,
- savjetodavno usmjeravanje, aktivacija i realizacija socio-edukativnih aktivnosti u skladu s potrebama i interesovanjima korisnika,
- praćenje, usmjeravanje i podrška stručnim saradnicima, saradnicima, volonterima odnosno licima koja se stručno osposobljavaju bez zasnivanja radnog odnosa, a koja se angažuju u neposrednom radu s korisnicima, kao i studentima na profesionalnoj praksi i
- vođenje evidencije i dokumentacije o korisniku i radu s korisnikom.<sup>190</sup>

**Poslovi vaspitača** karakteristični su za ustanove koje pružaju uslugu smještaja djece i mladih. Vaspitač brine o fizičkom, psihičkom, socijalno-emocionalnom i kognitivnom razvoju, kao i o razvoju komunikacije i stvaralaštva kod korisnika.<sup>191</sup>

**Poslovi radno-okupacionog terapeuta** obavljaju se u radu s odraslim i starim licima, koja koriste uslugu smještaja u ustanovu socijalne zaštite. U zavisnosti od potreba korisnika, ovi poslovi obuhvataju: radno-okupacione, radno-instruktivne, habilitacione, rehabilitacione, rekreativne i kulturno zabavne aktivnosti i podršku u zadovoljavanju svakodnevnih potreba, kao i podršku unapređenju kvaliteta života korisnika koji imaju teškoće u samostalnom funkcionisanju.<sup>192</sup>

**U zavisnosti od karakteristika i potreba korisnika, stručne poslove u ustanovama za smještaj mogu obavljati: socijalni radnik, psiholog, pedagog, specijalni pedagog, andragog i defektolog.**<sup>193</sup> Pored

189 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 11 i Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 13.

190 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 6.

191 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 17.

192 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 19.

193 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 6.

navedenih stručnih profila, poslove vaspitača i poslove radno-okupacionog terapeuta mogu obavljati i rehabilitator, kao i specijalni edukator. Uslov za obavljanje navedenih stručnih poslova su stečena odgovarajuća licenca i završene specijalističke studije iz oblasti socijalnog rada, psihologije, pedagogije, andragogije, defektologije ili specijalne pedagogije.<sup>194</sup> Licencu za obavljanje stručnih poslova izdaje Zavod za socijalnu i dječju zaštitu. Licenca se izdaje na osnovu odgovarajuće stručne spremne, položenog stručnog ispita i stečenog sertifikata o završenom akreditovanom programu obuke.<sup>195</sup>

**Stručni saradnici u pružanju usluge smještaja korisnika obavljaju poslove fizioterapeuta i medicinskih tehničara.**<sup>196</sup> Stručni saradnici mogu biti i drugih stručnih profila, poput ekonomiste, inženjera informatike i sl., ali nijesu nužno angažovani u direktnom radu s korisnicima, već mogu obavljati druge poslove iz administrativne i tehničke oblasti.

**Minimalan broj i struktura stručnih radnika i stručnih saradnika, koje pružalac usluge smještaja treba da angažuje, uslovljeni su brojem i dominantnim potrebama korisnika usluge.**

U ustanovi koja pruža uslugu smještaja djetetu bez roditeljskog staranja, djetetu čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama i djetetu sa smetnjama u razvoju potrebno je angažovati dva stručna radnika na osnovnim stručnim poslovima ukoliko je u ustanovu smješteno do 100 korisnika. Takođe, na svakih deset korisnika angažuju se dva odnosno tri stručna saradnika ukoliko uslugu smještaja koriste djeca sa smetnjama u razvoju. Tokom noćne smjene, pri pružanju usluge smještaja djeci bez roditeljskog staranja, djeci čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama odnosno djeci sa smetnjama u razvoju, potrebno je obezbijediti prisustvo dva stručna radnika.<sup>197</sup> Struktura stručnih radnika i stručnih saradnika pri pružanju usluge smještaja djece s poremećajima u ponašanju odnosno djece koja su u ustanovu upućena odlukom suda o izricanju mjere upućivanja u vaspitnu ustanovu nezavodskog tipa, bitno su drugačiji. U radu s ovom korisničkom grupom angažuju se najmanje po jedan stručni radnik na osnovnim stručnim poslovima i jedan stručni saradnik za svakih 40 korisnika. Istovremeno je potrebno angažovati jednog vaspitača za petoro djece. U toku noćne smjene pružalac usluge treba da obezbijedi jednog vaspitača na svakih 20 korisnika.

**Broj i vrsta stručnih kadrova pri pružanju usluge smještaja odraslim i starim licima, kao i kod djece i mladih, primarno su uslovljeni brojem korisnika kojima se usluga istovremeno pruža. Drugi važan kriterijum je stepen podrške koji je potreban korisniku usluge.**

Pružalac usluge smještaja odraslih i starih lica, izuzev osoba s invaliditetom, dužan je da angažuje minimalno dva stručna radnika na osnovnim stručnim poslovima. Ukoliko se usluga istovremeno pruža za više od 100 korisnika, potrebno je angažovati po jednog dodatnog stručnog radnika na osnovnim stručnim poslovima za svakih narednih 100 korisnika.<sup>198</sup> Ustanova koja pruža uslugu smještaja za manje od 50 korisnika ne mora angažovati ljekara. Umjesto toga, primarnu zdravstvenu zaštitu može organizovati u saradnji s lokalnom zdravstvenom organizacijom. Ukoliko se usluga istovremeno pruža za 50 do 150 korisnika, neophodno je angažovati stručnog radnika na poslovima doktora medicine odnosno na svakih daljih 150 korisnika po jednog doktora medicine.

U radu s odraslim i starim korisnicima, kojima je potrebno pružiti prvi ili drugi stepen podrške, izuzev osoba s invaliditetom, minimalno se angažuju dva stručna radnika na poslovima radno-okupacionog terapeuta. Ukoliko se usluga pruža istovremeno za više od 150 korisnika, potrebno je obezbijediti jednog stručnog radnika na poslovima radno-okupacionog terapeuta na svakih daljih 150 korisnika. Takođe, angažuju se dva stručna saradnika za pružanje adekvatne podrške ovoj grupi korisnika ukoliko se usluga pruža za manje od 50 osoba, odnosno na svakih daljih 50 korisnika još po jedan stručni saradnik.

Ukoliko je odraslim i starim korisnicima usluge smještaja potrebno pružiti treći ili četvrti stepen podrške, a nije im utvrđen invaliditet, potreban je najmanje jedan stručni radnik na poslovima radno-okupacionog terapeuta odnosno dva stručna saradnika. Na svakih daljih 150 korisnika potreban je dodatni stručni radnik na poslovima radno-okupacionog terapeuta. Za više od 70 korisnika usluge, odnosno na svakih daljih 70 korisnika angažuje se dodatni stručni saradnik.

Odrasli i stari korisnici s invaliditetom mogu imati složenije funkcionalne potrebe, što se svakako odražava na standarde u pogledu strukture kadrova pri pružanju usluge smještaja. U radu s ovom grupom korisnika, pružalac usluge je dužan da angažuje najmanje tri stručna radnika na osnovnim stručnim poslovima. Broj

194 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 18.

195 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 137.

196 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 22.

197 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 25.

198 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 21.

angažovanih stručnih radnika u ovom slučaju povećava se za jedan na svakih daljih 100 korisnika. Za razliku od odraslih i starih lica koja imaju drugačije potrebe, pri smještaju osoba s invaliditetom pružalac usluge treba da angažuje doktora medicine bez obzira na broj korisnika.

Ukoliko odrasli i stari korisnici usluge smještaja s invaliditetom imaju potrebu za prvim ili drugim stepenom podrške, angažuje se sedam radno-okupacionih terapeuta i dva stručna saradnika kada se usluga pruža za najviše 70 korisnika. Broj angažovanih radno-okupacionih terapeuta povećava se za jedan na svakih daljih 10 korisnika, a na dodatnih 70 korisnika obezbjeđuje se još po jedan stručni saradnik.

Kada odrasli i stari korisnici s invaliditetom imaju potrebu za podrškom trećeg stepena, angažuju se dva radno-okupaciona terapeuta i jedan stručni saradnik, ukoliko se usluga smještaja pruža za najviše 50 osoba. U ovom slučaju potreban broj radno-okupacionih terapeuta povećava se za jedan na svakih daljih 15 korisnika. Za rad s dodatnih 50 korisnika angažuje se još po jedan stručni saradnik.

Tokom pružanja usluge smještaja odraslim i starim licima, pružalac usluge dužan je da obezbijedi podršku jednog stručnog radnika na pravnim poslovima bez obzira na stepen podrške i broj osoba kojima se usluga istovremeno pruža.

## 4.2.2 Korisničke grupe i indikacije

**Potrebe korisnika socijalne i dječje zaštite imaju izrazito individualan karakter. Zajednička karakteristika svih osoba koje mogu ostvariti pravo na uslugu smještaja u ustanovu jeste da svoje potrebe ne mogu da ispune u porodičnom okruženju usljed različitih okolnosti.** Istovremeno, usluga smještaja u ustanovu pruža se korisnicima čije potrebe nijesu mogle da budu zadovoljene pružanjem usluga koje više nalikuju porodičnom okruženju, poput porodičnog smještaja odnosno hraniteljstva i male grupne zajednice ili zato što im takve usluge nijesu dostupne. Korisnici koji mogu ostvariti pravo na uslugu smještaja svrstani su u osam grupa, na osnovu načelnih potreba, koje ne mogu biti ispunjene bez dodatne podrške:

- odrasla ili stara lica s invaliditetom,
- odrasla ili stara lica koja su žrtve zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtva,
- odrasla ili stara lica koja su beskućnici,
- stara lica kojima se ne može obezbijediti ili nije u njihovom najboljem interesu ostanak u porodici,
- trudnice,
- samohrani roditelji s djetetom do navršene treće godine života,
- djeca bez roditeljskog staranja,
- djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama,
- djeca sa smetnjama u razvoju i
- djeca s poremećajima u ponašanju.

**Brojne različite potrebe građani ne mogu da ispune samostalno, uz korišćenje sopstvenih resursa i resursa svoje porodice, bez dodatne podrške društva.** Gotovo da nije moguće predvidjeti sve nepovoljne porodične i lične okolnosti koje zahtijevaju podršku i pomoć u zadovoljavanju osnovnih životnih potreba. Kada posljedice nepovoljnih okolnosti ne mogu da budu otklonjene ili ublažene u porodičnom okruženju, lokalnoj zajednici, smještajem u drugu porodicu ili malu grupnu zajednicu, smještaj u ustanovu može biti jedino raspoloživo rješenje, bez obzira na karakteristike korisničkih grupa.

## Odrasla ili stara lica s invaliditetom

**Osobe s invaliditetom mogu se uputiti na korišćenje usluge smještaja u ustanovu kada, usljed funkcionalnih ograničenja, imaju potrebu za cjelodnevnom intenzivnom njegom, nadzorom i podrškom koje ne mogu da ostvare u porodičnom okruženju.** Termin osobe s invaliditetom primjenjuje se na sve osobe s invaliditetom, uključujući one koje imaju dugotrajne fizičke, mentalne, intelektualne ili senzorne poteškoće, a koje im, u interakciji s različitim društvenim stavovima i preprekama, onemogućavaju njihovo puno i efikasno učešće u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima.<sup>199</sup>

### Odrasla ili stara lica koja su žrtve zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtva

**Odrasla i stara lica koja su žrtve ili postoji opasnost da će postati žrtve nasilja u porodici mogu koristiti uslugu smještaja u ustanovu ukoliko nemaju uslova za samostalan život, a ostanak u porodičnom okruženju predstavlja bezbjednosni rizik.** Zakon o zaštiti od nasilja u porodici predvidio je zaštitnu mjeru udaljenja počinioca iz stana, bez obzira na svojinska i druga prava učinioca nasilja i žrtve na stan ili drugi prostor za stanovanje, ako postoji opasnost da ponovo učini nasilje.<sup>200</sup> Ova mjera može da traje najduže šest mjeseci. Nakon isteka ovog perioda, ukoliko se ne nađe adekvatno dugotrajno rješenje, korisnicima je neophodno obezbijediti osnovne životne uslove u bezbjednom okruženju i dodatnu podršku u prevazilaženju teškoća s kojima su se suočili. U skladu s navedenim potrebama, socijalna zaštita žrtve obuhvata materijalnu i nematerijalnu pomoć, smještaj i usluge socijalnog rada, u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna i dječja zaštita.<sup>201</sup>

### Odrasla ili stara lica koja su beskućnici

**Odraslim ili starim osobama koje su beskućnici prva podrška u vidu zbrinjavanja privremeno se pruža u prihvatilištu.** Odrasli i stari koji su beskućnici nemaju imovinu i mjesto stanovanja, niti sredstava kojima bi mogli namiriti potrebu stanovanja.<sup>202</sup> Osobe u ovim okolnostima najčešće borave na javnim ili drugim mjestima koja nijesu namijenjena za stanovanje. Tokom ograničenog trajanja usluge prihvatilišta, teži se iznalaženju rješenja kojim bi se dalja podrška korisniku pružala u porodičnom okruženju. Ukoliko ne postoje uslovi da odraslo ili staro lice koje je beskućnik nastavi da živi u svom domu uz podršku porodice i usluga u zajednici, može mu se ponuditi usluga smještaja u ustanovu.

Kao najčešći uzroci beskućništva, navode se:

- nezaposlenost i siromaštvo,
- migracija,
- starenje,
- zdravstveni problemi,
- poremećeni odnosi,
- nedostatak stanova za izdavanje i prodaju i
- nedovoljna podrška za ljude koji napuštaju ustanove za njegu, bolnice, zatvore i druge javne institucije.<sup>203</sup>

199 United Nations: Convention on the Rights of Persons with Disabilities, Article 1., <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml> posjećeno 18. 4. 2016. godine.

200 Zakon o zaštiti od nasilja u porodici, čl. 21.

201 Zakon o zaštiti od nasilja u porodici, čl. 12.

202 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 19.

203 European Commision: *Homelessness*, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1061> pristupljeno 18. 4. 2016. godine.

## Stara lica kojima se ne može obezbijediti ili nije u njihovom najboljem interesu ostanak u porodici

**Uslugu smještaja u ustanovu mogu koristiti stare osobe koje, usljed ograničenih sposobnosti, imaju teškoće da žive samostalno, bez cjelodnevne podrške, njege ili nadzora.** Glavni razlog zbog kojeg se stariji korisnici usluga rezidencijalnog smještaja opredjeljuju da dođu u ustanovu ili pristaju da budu smješteni u nju jesu bolest, nepokretnost i iscrpljene sve druge mogućnosti za obezbjeđivanje adekvatne njege u kućnim uslovima, a u okviru raspoloživih ljudskih resursa i novčanih sredstava.<sup>204</sup>

## Trudnice

**Žene u drugom stanju koje su bez uslova za samostalan život i kojima je tokom trudnoće potrebna dodatna podrška, a usljed poremećenih porodičnih odnosa nijesu u mogućnosti da ostanu u porodičnom okruženju, mogu koristiti uslugu smještaja u ustanovu socijalne i dječje zaštite.** U ovakvim okolnostima trudnicama je potrebno obezbijediti osnovne životne uslove i bezbjedno okruženje, te pružiti adekvatnu njegu u skladu s potrebama i psiho-socijalnu podršku. Poseban senzibilitet zahtijeva pružanje podrške izrazito mladim ženama, koje u trudnoći nijesu prihvaćene ili nijesu prihvaćene na adekvatan način od strane najuže porodice. Trudnice mogu koristiti uslugu smještaja u ustanovu do porođaja, a ukoliko se do tada ne nađe adekvatno i trajno rješenje, mogu nastaviti s korišćenjem usluge kao samohrane majke.

## Samohrani roditelji s djetetom do navršene treće godine života

Roditelj koji je razveden ili je drugi roditelj umro ili je nepoznat, a izdržava dijete, odnosno vrši produženo roditeljsko pravo, u skladu sa zakonom, do zasnivanja bračne ili vanbračne zajednice,<sup>205</sup> može da ostvari pravo na uslugu smještaja u ustanovu socijalne i dječje zaštite. **Samohrani roditelji koji žive u uslovima ugroženih porodičnih funkcija imaju potrebu za dodatnom podrškom kako bi na adekvatan način ispunili svoju roditeljsku ulogu.** Samohrani roditelji s djecom do tri godine starosti mogu koristiti uslugu smještaja u ustanovu kada nijesu prihvaćeni ili nijesu prihvaćeni na adekvatan način od strane porodice, čime su im uskraćeni osnovni životni uslovi, bezbjednost i mogućnost pravilnog odgajanja djeteta. Ovakve okolnosti posebno dolaze do izražaja kada je riječ o djeci s roditeljima u adolescentskom dobu ili roditeljima s invaliditetom.

## Djeca bez roditeljskog staranja

Porodični zakon navodi da staranje o djetetu obuhvata: čuvanje, podizanje, vaspitavanje, obrazovanje, zastupanje, izdržavanje, kao i upravljanje i raspolaganje imovinom djeteta.<sup>206</sup> Dakle, dijete je bez roditeljskog staranja ukoliko nema roditelje ili roditelji nijesu u mogućnosti da izvršavaju navedene dužnosti. Ovim su obuhvaćene sljedeće okolnosti:

- kada dijete nema žive roditelje,
- kada su roditelji djeteta nepoznati,
- kada je nepoznato boravište roditelja,
- kada su roditelji potpuno lišeni roditeljskog prava,
- kada su roditelji potpuno lišeni poslovne sposobnosti,

204 Satarić, Nadežda, *Kvalitativno istraživanje – Dugotrajna nega starijih u Srbiji*, Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva, Beograd, 2013.

205 Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 19.

206 Porodični zakon, čl. 69.

- kada roditelji još nijesu stekli poslovnu sposobnost.

Smještaju djeteta bez roditeljskog staranja u ustanovu socijalne i dječje zaštite prethodi primjena starateljske zaštite.

## Djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama

**Pravo djeteta da živi s roditeljima može biti ograničeno samo sudskom odlukom kada je to u najboljem interesu djeteta.**<sup>207</sup> Takva odluka može biti uslovljena porodičnim prilikama ukoliko postoje uslovi za ograničavanje roditeljskog prava ili u slučaju nasilja u porodici. Ukoliko roditelj u većoj mjeri zanemaruje podizanje i vaspitanje djeteta ili zbog prilika u porodici postoji opasnost za pravilno podizanje djeteta, sud može donijeti rješenje kojim se roditelju oduzima pravo da živi s djetetom. Smatra se da roditelj u većoj mjeri zanemaruje podizanje i vaspitanje djeteta naročito ako ne brine dovoljno o ishrani, higijeni, odijevanju, medicinskoj pomoći, redovnom pohađanju škole, ne sprječava dijete u štetnom druženju, skitnji, prosjačenju ili krađi.<sup>208</sup>

## Djeca sa smetnjama u razvoju

**Dijete sa fizičkim ili mentalnim smetnjama treba da uživa pun i kvalitetan život u uslovima koji obezbjeđuju dostojanstvo, unaprijeđuju samopouzdanje i olakšavaju njegovo aktivno učešće u zajednici.**<sup>209</sup> Ukoliko potrebe djeteta s tjelesnim, intelektualnim, mentalnim, senzornim i višestrukim smetnjama u razvoju za njegom i materijalnom sigurnošću prevazilaze mogućnosti porodice, nadležni centar za socijalni rad može donijeti rješenje o ostvarivanju prava na uslugu smještaja u ustanovu. Ovakvo rješenje donosi se ako sud prethodno utvrdi da zbog prilika u porodici postoji opasnost za pravilno podizanje djeteta.

## Djeca s poremećajima u ponašanju

**Poremećaj u ponašanju djece može se opisati kao ponašanje koje se znatnije razlikuje od uobičajenog ponašanja većine mladih iz određene sredine, ponašanje koje je štetno i/ili opasno kako za osobu koja se tako ponaša tako i za njezinu širu okolinu, te ponašanje koje zbog toga iziskuje dodatnu stručnu i/ili širu društvenu pomoć radi uspješne socijalne integracije takve osobe.**<sup>210</sup> Kako pravo djeteta da živi s roditeljima može biti ograničeno samo sudskom odlukom, dijete s poremećajem u ponašanju može koristiti uslugu smještaja kada:

- sud utvrdi da je poremećaj u ponašanju uzrokovan zanemarivanjem podizanja i vaspitanja, prilikama u porodici ili nasiljem u porodici,
- sud odredi mjeru upućivanja u vaspitnu ustanovu nezavodskog tipa, ili
- sud u vanparničnom postupku, po službenoj dužnosti ili na predlog roditelja, odnosno staratelja ili drugog lica kome je dijete povjereno na čuvanje i vaspitanje i organa starateljstva, donese odluku kojom se dijete upućuje u odgovarajuću ustanovu za vaspitanje ili drugu porodicu, zbog poremećaja u ponašanju.<sup>211</sup>

207 Porodični zakon, čl. 62.

208 Porodični zakon, čl. 87.

209 United Nation General Assembly: Convention on the Rights of the Child Article 23. <http://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/crc.pdf>, pristupljeno 9. 4. 2016. godine.

210 Uzelac, Slobodan, *Socijalna edukologija – Osnove socijalne edukologije mladih s poremećajima u socijalnom ponašanju*, Sagena, Zagreb, 1995.

211 Porodični zakon, čl. 69.

### 4.2.3 Sadržaj usluge

**Usluga smještaja u ustanovu socijalne i dječje zaštite, pored obezbjeđivanja odgovarajućeg stambenog prostora, materijalnih uslova, ishrane, higijene i sigurnog okruženja u skladu sa standardima, obuhvata i stručni rad s korisnicima.** Stručni rad s korisnicima sadrži:

- prijem i pripremu korisnika,
- individualno planiranje rada s korisnikom i ponovni pregled i
- razvoj potencijala korisnika i osnaživanje korisnika.

Pored navedenog, stručni rad s djecom i mladima koji koriste uslugu smještaja sadrži:

- zadovoljavanje vaspitnih i obrazovnih potreba,
- njegovanje identiteta i
- pripremu za samostalan život.

### Sadržaj usluge smještaja odraslih i starih lica

**Sadržaj usluge smještaja odraslih i starih lica u ustanovu socijalne zaštite treba da doprinosi održavanju ili unapređenju kvaliteta života korisnika i njihove samostalnosti.** Odraslim i starim licima, u okviru usluge smještaja, pruža se podrška u odnosu na sposobnost neposredne brige o sebi i omogućava im se **učestvovanje u aktivnostima života u zajednici**. Podrška se razvrstava u četiri stepena:

- Podrška prvog stepena pruža se korisniku koji nije sposoban da se samostalno brine o sebi i uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici.
- Podrška drugog stepena pruža se korisniku koji može da brine o sebi i da se uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici uz pomoć drugog lica.
- Podrška trećeg stepena pruža se korisniku koji može da brine o sebi i da se uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici uz nadzor i podršku drugog lica.
- Podrška četvrtog stepena pruža se korisniku koji može samostalno, odnosno uz podsjećanje, da obavlja sve životne aktivnosti.<sup>212</sup>

### Prijem i priprema odraslih i starih korisnika

**Prijem je prva faza u radu s korisnicima.** Prijem nerijetko podrazumijeva donošenje odluka o bezbjednosti korisnika, o rizicima i načinu kojim je potrebno odgovoriti na situaciju korisnika i porodice.<sup>213</sup> Prilikom prijema korisnika, centar za socijalni rad pružaocu usluge dostavlja dokumentaciju o korisniku:

- rješenje o smještaju,
- kopiju lične karte,
- zdravstveni karton,
- zdravstvenu knjižicu,
- izvještaj o zdravstvenom stanju i
- rješenje o starateljstvu.<sup>214</sup>

212 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 13 i 14.

213 Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 41.

214 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 15.



**Aktivnosti tokom prijema i pripreme korisnika usmjerene su na utvrđivanje činjenica neophodnih za planiranje smještaja i prilagođavanja na novu sredinu.** Takođe, korisniku se prenose informacije o vrsti i načinu pružanja usluga. Neposrednim razgovorom s korisnikom i osobama iz njegovog okruženja:

- osnažuje se korisnik za prihvatanje promjene,
- pružaju se informacije korisniku o načinu života u ustanovi,
- korisnik se upoznaje s osobljem i drugim korisnicima i
- bira se boravišna jedinica i sobni drug.<sup>215</sup>

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.

## Individualno planiranje rada s odraslim i starim licima i ponovni pregled

**Individualni planovi za odrasle i stare korisnike su sredstvo za utvrđivanje oblasti promjene za korisnike i porodicu, postavljanje ciljeva i planiranje aktivnosti i usluga za ispunjavanje tih ciljeva.**<sup>216</sup> Individualni plan rada s korisnikom izrađuje se na osnovu individualnog plana usluga CSR, u roku od sedam dana od dana prijema korisnika.<sup>217</sup> U izradi individualnog plana, po pravilu, učestvuje porodica i druge osobe koje su važne za korisnika. Planiranje je usmjereno na postizanje najvećeg dostižnog nivoa funkcionisanja korisnika putem uzajamnog prilagođavanja korisnika i okruženja, kao i realizacije aktivnosti koje odgovaraju individualnim potrebama korisnika. Pružalac usluge dužan je da redovno izvještava nadležni CSR o korisniku i to u rokovima utvrđenim individualnim planom rada.<sup>218</sup>

**Pružalac usluge dužan je da najmanje jednom u toku godine obavi ponovni pregled.**<sup>219</sup> Na osnovu ovog postupka evaluiraju se mjere i efekti do tada preduzetih aktivnosti.<sup>220</sup> U zavisnosti od zaključaka ponovnog pregleda, dalji rad s korisnikom može voditi ka prestanku pružanja usluge smještaja, ukoliko je dostignut željeni ishod. Ukoliko ishod nije dostignut, nastavlja se rad s korisnikom i planiraju se predstojeće mjere i aktivnosti u skladu s aktuelnim potrebama korisnika.

Sadržina individualnog plana rada s korisnikom unosi se u obrazac S-IPR, a zaključak i izvještaj ponovnog pregleda sačinjavaju se na obrascima S-ZPP i S-IK.

## Razvoj potencijala i osnaživanje odraslih i starih korisnika

**Aktivnosti koje doprinose razvoju potencijala i osnaživanju korisnika pružaju se u skladu s individualnim planom rada.** Ukoliko ovakve aktivnosti ne mogu da se realizuju u ustanovi, pružalac usluge trebalo bi da ih obezbijedi na način koji je dostupan drugim građanima u zajednici ili angažovanjem organizacija i pojedinaca koji raspolažu adekvatnim kompetencijama.

Razvoj potencijala i osnaživanje odraslih i starih korisnika obuhvata:

- podršku u ostvarivanju kontakata s porodicom i drugim licima važnim za korisnika,
- radno-okupacione i slične aktivnosti,
- organizovanje slobodnog vremena i kulturno-zabavnih i sportskih sadržaja, u skladu s interesovanjima i potrebama korisnika,
- razvoj vještina samozaštite i pomoći,
- razvoj vještina i znanja potrebnih za život van smještaja kod pružaoca usluge i
- relaksaciju i rekreaciju.<sup>221</sup>

215 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 16.

216 Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 259.

217 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 17.

218 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 19.

219 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 18.

220 Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 293.

221 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, čl. 12.

**Radno-okupacionom terapijom i sličnim aktivnostima unapređuju se psiho-socijalni i funkcionalni kapaciteti i doprinosi se očuvanju potencijala korisnika.** Takođe, na ovaj način se postiže bolja adaptacija korisnika na boravak u ustanovi i preveniraju potencijalne psihičke smetnje. Ova vrsta aktivnosti realizuje se u formi individualnog i grupnog rada.

**Ovladavanje vještinama samozaštite jedan je od preduslova samostalnosti korisnika.** Nije riječ samo o pripremi za osamostaljivanje i napuštanje ustanove već i o uspješnom samostalnom funkcionisanju unutar institucije. Korisniku treba pružiti podršku u prepoznavanju rizičnih situacija, formiranju mišljenja o potencijalno prijetećim okolnostima, prepoznavanju sopstvenog interesa i odolijevanju negativnim iskušenjima.

**Slobodne aktivnosti, kulturno-zabavni i sportski sadržaji, kao i rekreacija i relaksacija organizuju se u skladu s interesovanjima i potrebama korisnika.** Ova vrsta aktivnosti ima važnu ulogu u očuvanju kapaciteta korisnika i njegove ili njene vitalnosti. Vrlo često one predstavljaju nastavak aktivnosti koje su korisnicima predstavljale zadovoljstvo u dosadašnjem životu, pa se na taj način doprinosi njihovoj resocijalizaciji. Posebno je važno iskoristiti svaku priliku koja korisnicima omogućava da prisustvuju i učestvuju u ovakvim aktivnostima, a koje se organizuju u lokalnoj zajednici, izvan ustanove. Na ovaj način izbjegava se izolovanost korisnika i povećava se njihova uključenost u društveni život zajednice.

Razvoj vještina i znanja potrebnih za život van smještaja kod pružaoca usluge ima dvostruki značaj za korisnika. Bez obzira na to da li se usluga smještaja u ustanovu pruža privremeno, povremeno ili dugotrajno, stručni rad treba da bude usmjeren ka povratku korisnika u porodično okruženje. Ovladavanjem adekvatnim vještinama korisnik se priprema za izlazak iz ustanove i stiče samopouzdanje za boravak u drugačijem okruženju. Takođe, ove vještine doprinose jačanju samopoštovanja kod korisnika i izazivaju uvažavanje i poštovanje okruženja u kom se nalazi.

## Sadržaj usluge smještaja djece i mladih u ustanovu

**Uslugom smještaja u ustanovu obezbjeđuje se siguran smještaj za djecu i mlade, stručna podrška i okruženje u kojem su dostupne raznovrsne socijalne, zdravstvene, kulturno zabavne, sportske i rekreativne usluge u skladu s identifikovanim potrebama.** Univerzalne potrebe razvoja emocija i ponašanja ispunjavaju se kad djeca i mladi odrastaju u okruženju koje podržava pozitivno ponašanje, učenje i produktivne odnose s drugima.<sup>222</sup>

**Rad s djecom i mladima usmjeren je ka zadovoljavanju njihovih kratkoročnih, srednjoročnih i dugoročnih potreba, razvijanju sposobnosti, znanja i praktičnih vještina neophodnih u svakodnevnom životu, uspostavljanju samopoštovanja i povjerenja u odnosima s drugima.** Pružalac usluge smještaja treba da obezbijedi programe koji su posebno prilagođeni mogućnostima i interesovanjima djece i mladih.

## Prijem i priprema djece i mladih

**Djeca koja se primaju u ustanovu često se nalaze u kritičnim kriznim okolnostima u sopstvenoj porodici.** Napuštanje porodice je posebno intenzivan uzrok stresa za dijete ili mladu osobu. Ovakvi uslovi čine ih uplašenim, opreznim i manje komunikativim, čime postupak prijema i pripreme postaje naročito osjetljiv.

**U skladu s dostupnošću usluge smještaja, potrebno je obezbijediti prijem 24 časa dnevno, sedam dana u nedjelji.**<sup>223</sup> Prilikom prijema, nadležni centar za socijalni rad dužana je da pružaocu usluge dostavi dokumentaciju o korisniku:

- rješenje o smještaju,
- rješenje o starateljstvu,
- zdravstveni karton,
- zdravstvenu knjižicu i
- đlačku knjižicu ili svjedočanstvo o završenim razredima.

Priprema djeteta i mlade osobe za boravak u ustanovi obuhvata:

- razgovor s korisnikom i osnaživanje za prihvatanje promjene, u skladu s njegovim uzrastom,
- informisanje korisnika o načinu života u ustanovi, odnosno maloj grupnoj zajednici,
- upoznavanje korisnika s korisnicima njegovog uzrasta i
- izbor vaspitne grupe i sobnog druga.<sup>224</sup>

U pripremi, pored korisnika i pružaoca usluge, može učestvovati njegov zakonski zastupnik i druga lica važna za korisnika po njenom ili njegovom sopstvenom izboru.

## Individualno planiranje rada s djecom i mladima i ponovni pregled

**Pružalac usluge izrađuje individualni plan rada s djetetom ili mladom osobom na osnovu individualnog plana usluga koji je sastavio centar za socijalni rad.** U izradi individualnog plana, pored korisnika i pružaoca usluge smještaja, učestvuju nadležni centar za socijalni rad, kao i zakonski zastupnik korisnika, članovi porodice i druga lica važna za korisnika.<sup>225</sup> Individualnim planom grupišu se aktivnosti koje će, u skladu s potrebama i kapacitetima korisnika, biti realizovane, kao i očekivani rezultati.

**Individualni plan rada prilagođava se aktuelnim potrebama korisnika.** Usljed odrastanja i sazrijevanja djece i mladih, njihove potrebe i kapaciteti se mijenjaju. Do promjene dolazi i usljed korišćenja same usluge, odnosno realizacije planiranih aktivnosti. Zato se ponovnim pregledom provjeravaju nastale promjene kako bi dalji rad s korisnikom dao željene efekte.

**Ponovnim pregledom utvrđuje se dosljednost u sprovođenju individualnog plana, kao i ostvarenost postavljenih ciljeva, te definišu odgovori na aktuelne utvrđene i buduće pretpostavljene potrebe korisnika.** Nakon obavljenog ponovnog pregleda može se nastaviti s daljom realizacijom individualnog plana, uz eventualne izmjene i dopune za kojima je utvrđena potreba. Nakon ponovnog pregleda može se predložiti prestanak pružanja usluge. Neki od mogućih razloga su: ishod je dostignut ili pružanje usluge smještaja ne daje očekivane rezultate, utvrđeno je da neka druga usluga na potpuniji način odgovara na potrebe korisnika, ili kada korisniku više nijesu potrebne usluge.

223 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 18.

224 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu čl. 19.

225 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu čl. 19.

## Razvoj potencijala i osnaživanje djece i mladih

**Razvoj potencijala i osnaživanje djece i mladih**, koji obezbjeđuje pružalac usluge smještaja u ustanovu, sastoji se iz:

- podrške psiho-socijalnom razvoju i očuvanju potencijala korisnika,
- podrške u ostvarivanju kontakata s porodicom i drugim licima važnim za korisnika,
- organizovanja slobodnog vremena, kulturno-zabavnih i sportskih sadržaja u skladu s interesovanjima i sklonostima i
- rehabilitacije, habilitacije i terapije u skladu s potrebama.<sup>226</sup>

**Psiho-socijalnom podrškom obuhvaćen je niz aktivnosti kojima se podstiče razvoj kognitivnih, funkcionalnih, komunikacijskih ili socijalnih vještina kod djece i mladih.** Psiho-socijalna podrška može se pružati u vidu individualnog ili grupnog savjetovanja i savjetodavnog usmjeravanja.

**Dijete ima pravo da održava lične odnose sa srođnicima i drugim licima s kojima ga vezuje posebna bliskost ako je to u njegovom najboljem interesu.**<sup>227</sup> Kako bi najbolji interes djeteta bi ostvaren, održavanje odnosa sa srođnicima i bliskim osobama odvija se po unaprijed pripremljenom planu. Planom se definišu ciljevi kontakata s određenim osobama, učestalost, forma i način učešća stručnih radnika. Održavanje odnosa sa srođnicima doprinosi sigurnom formiranju identiteta i razumijevanju okolnosti u kojima se nalazi. Održavanjem odnosa s roditeljima i srođnicima stvaraju se uslovi za povratak djeteta u porodicu i uspješnu reintegraciju. Dijete koje je navršilo 15 godina života i koje je sposobno za rasuđivanje može odlučiti o održavanju ličnih odnosa s roditeljem s kojim ne živi.

**Rekreativne i slobodne aktivnosti kanališu energiju i podstiču pozitivne odnosa s drugima.** Na ovaj način, kod djece i mladih omogućava se pravilan socijalni i emocionalni razvoj kroz promociju samopoštovanja, timskog rada, liderstva i izgradnju odnosa. Posebno je važno da se iskoristi svaka ukazana prilika za slobodne aktivnosti koje se organizuju izvan ustanove, u lokalnoj zajednici.

**Sprovedenjem različitih terapijskih aktivnosti pružalac usluge nastoji da doprinese otklanjanju ili ublažavanju uzroka i posljedica okolnosti koje su dovele do potrebe za smještajem djeteta i mlade osobe u ustanovu.** Kod djece i mladih sa smetnjama u razvoju primjenjuju se različite rehabilitacione i habilitacione mjere, koje su usmjerene ka postizanju maksimalnih fizičkih, društvenih, emocionalnih, obrazovnih i radnih mogućnosti.

## Zadovoljavanje vaspitnih i obrazovnih potreba

**Obrazovne potrebe odnose se na sva područja kognitivnog razvoja djeteta, gdje se razmatraju pokazatelji mogućnosti za igru i interakciju s drugom djecom, pristup razvojno adekvatnim igračkama, knjigama i učilima, pristupačnost, tok i uspješnost školovanja u skladu s uzrastom, mogućnosti za razvoj različitih vještina i interesovanja.**<sup>228</sup> U okviru usluge smještaja djece i mladih u ustanovu, pružalac usluge dužan je da obezbijedi:

- upis u vaspitno-obrazovne ustanove u skladu s interesovanjima i potencijalima korisnika,
- redovno prisustvo korisnika nastavi i postizanje rezultata u skladu sa svojim mogućnostima,
- knjige, školski pribor i drugu opremu,
- finansijska sredstva za pomoć u učenju,
- razvoj socijalnih i životnih vještina korisnika i ohrabrenje pri razvoju interesovanja i talenata i
- drugo, u skladu s potrebama.<sup>229</sup>

226 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 14.

227 Porodični zakon, čl. 64.

228 Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 70.

229 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu

**Djeca i mladi koji koriste uslugu smještaja treba da budu uključeni u obrazovni program u skladu sa zakonom, njihovim razvojnim potrebama, ličnim interesovanjima i intelektualnim kapacitetima.** Dijete ima pravo na obrazovanje u skladu sa svojim sposobnostima, željama i sklonostima. Dijete koje je navršilo 15 godina života i koje je sposobno za rasuđivanje može odlučiti koju će srednju školu pohađati.<sup>230</sup> Dakle, obrazovanje i osposobljavanje za rad jesu neizostavne komponente individualnog plana pružanja usluge smještaja djeci i mladima, a roditelj ili staratelj trebalo bi da bude uključen i da doprinese u planiranju i realizaciji obrazovanja onoliko koliko je to moguće.

**Međusobna saradnja pružaoca usluge smještaja i obrazovnih organizacija od suštinskog je značaja za adekvatno ispunjavanje potreba djeteta za obrazovanjem.** Takođe, pružalac usluga, pored obezbjeđivanja školskog pribora, opreme i finansijskih sredstava, ima obavezu da djetetu obezbijedi vrijeme i adekvatno mjesto za učenje, a, ukoliko je potrebno, i pomoć u izvršavanju školskih obaveza.

**Uključivanje djece i mladih u vannastavne aktivnosti ima podjednaku važnost u odrastanju kao i formalno obrazovanje.** Na ovaj način razvijaju se talenti, vještine i različita interesovanja kod djece i mladih. Ovaj segment podrške odrastanju i vaspitanju tijesno je povezan s kapacitetom lokalne sredine i saradnjom pružaoca usluga s organizacijama u zajednici.

## Njegovanje identiteta

**Njegovanje identiteta jeste važna komponenta usluge smještaja.** Doživljaj identiteta omogućava pojedincu da konceptualizuje sebe kao različitog od drugih osoba i da formira grupni identitet, odnosno doživljaj pripadnosti grupi sličnih ljudi.<sup>231</sup> Radi pravilnog formiranja i njegovanja identiteta korisnika, pružalac usluge dužan je da korisniku:

- pomaže da prepozna i upravlja svojim osjećanjima,
- obezbijedi uključanje u proces donošenja odluka od značaja za njegov život,
- pokazuje poštovanje ličnosti i etničke pripadnosti,
- pomaže da razumije događaje iz svoje prošlosti i da sačuva važne uspomene,
- obezbijedi obilježavanje značajnih datuma, rođendana i organizaciju drugih proslava i
- pruža podršku u razvoju seksualnosti, poštuje privatnost i sl.<sup>232</sup>

## Priprema za samostalan život

Polazeći od svrhe usluge smještaja u ustanovu socijalne i dječje zaštite, težnja da se dijete ili mlade osobe pripreme za samostalan život u zajednici ima neposredan uticaj na ostvarivanje ishoda pružanja usluge. Pružalac usluge dužan je da korisnika aktivno priprema za napuštanje ustanove putem podrške u:

- razvijanju vještina za prepoznavanje i rješavanje problema,
- razvijanju komunikacionih vještina,
- razvijanju vještina samozaštite i
- donošenju odluka i preuzimanja lične odgovornosti.<sup>233</sup>

---

grupnu zajednicu, čl. 15.

230 Porodični zakon, čl. 65.

231 Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015, str. 76.

232 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 16.

233 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 17.

## 4.2.4 Očekivani ishodi smještaja u ustanovu socijalne i dječje zaštite

### Očekivani ishodi smještaja odraslih i starih lica u ustanovu

**Odrasle i stare osobe koje koriste uslugu smještaja u ustanovu zbrinuti su u sigurnom okruženju i omogućeni su im uslovi za potpunije zadovoljavanje individualnih životnih potreba.** Poboljšano je opšte funkcionisanje korisnika i produžena je očuvanost ličnih kapaciteta. Unaprijeđen je kvalitet života u odnosu na okolnosti koje su prethodile korišćenju usluge smještaja i održane su veze sa sredinom iz koje dolaze. Odraslima i starima u ustanovi obezbijeđen je pristup zdravstvenim i rehabilitacionim uslugama, kao i aktivnostima koje doprinose ispunjenju njihovih društvenih i kulturnih potreba. U skladu s individualnim potrebama, korisnici su angažovani u radnim, društvenim i drugim aktivnostima, koje doprinose očuvanju njihovih kapaciteta i održanju osjećaja samopoštovanja i uvažavanja od strane neposrednog okruženja.

### Očekivani ishodi smještaja djece i mladih u ustanovu

**Djeca koja koriste uslugu smještaja su, tokom ograničenog vremenskog perioda, zbrinuta u sigurnom okruženju, uz neophodnu stručnu podršku.** Korisnici su pripremljeni za povratak u porodicu, usvojenje, odlazak u hraniteljsku porodicu ili korišćenje neke druge odgovarajuće usluge koja je primjerenija potrebama djece. Tokom boravka u ustanovi djeci je bilo dostupno liječenje u skladu s potrebama, kao i rehabilitacioni program u skladu s propisima i kapacitetima. Korisnik razumije sopstveno ponašanje i upravlja njime kroz strukturiranje slobodnog vremena, uz dnevnu rutinu i pozitivne aktivnosti.

## 4.3 Smještaj u malu grupnu zajednicu

Mala grupna zajednica u literaturi vezuje se za privremeno prebivalište korisnika koji svoje potrebe ne mogu da ispune u vlastitom domu. Tipično je za ovu vrstu smještaja da obuhvata manji broj korisnika, koji su podržani profesionalnim osobljem, uz izrazito oslanjanje na kapacitete i infrastrukturu lokalne zajednice. Ne postoje međunarodno prihvaćena definicija za ovu uslugu, tako da je u primjeni više različitih modela. U zavisnosti od države, pa čak i regiona, razlikuju se standardi i korisničke grupe kojima je namijenjena mala grupna zajednica. Najčešće se ova usluga pruža djeci i mladima bez roditeljskog staranja, sa smetnjama u razvoju i poremećajem u ponašanju, zatim odraslima s invaliditetom, kao i starima koji ne mogu da ostanu u porodici. Mala grupna zajednica je, u konceptualnom smislu, nastala kao odgovor na potrebe deinstitucionalizacije. Manjim brojem osoba koje **žive u** smještajnoj jedinici, približavanjem lokalnoj zajednici i korišćenjem njenih kapaciteta – stvoren je ambijent koji nalikuje životu u porodici i koristi se kao prelazna faza od smještaja u ustanovu ka samostalnijem životu korisnika.

**U Crnoj Gori, usluga smještaja u malu grupnu zajednicu namijenjena je djeci i mladima radi pripreme povratka u biološku porodicu, odlaska u hraniteljsku porodicu odnosno pripreme za samostalan život.** Pravo na uslugu smještaja u malu grupnu zajednicu mogu ostvariti:

- djeca i mladi bez roditeljskog staranja,
- djeca i mladi čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama,
- djeca i mladi sa smetnjama u razvoju i
- djeca i mladi s poremećajima u ponašanju.<sup>234</sup>

234

Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 4.

## 4.3.1 Normativni okvir

Propisani standardi za pružanje usluge smještaja u malu grupnu zajednicu u mnogome nalikuju standardima smještaja u ustanovu. Ključne razlike između ove dvije usluge proizilaze iz broja korisnika kojima se istovremeno pruža usluga i načina pružanja stručne podrške.

### Prostor i oprema

**Male grupne zajednice razvijaju se kao zasebni objekti ili kao više objekata koji dijele zajedničku infrastrukturu, poput prostora za pripremanje jela, igrališta i sl.** Kada se usluga pruža u izolovanom objektu, korisnici su u potpunosti upućeni na zajednicu, ali održivost usluge zavisi od kapaciteta lokalne sredine. U praksi, često se više malih grupnih zajednica prostorno grupiše na jednom mjestu i tada postoji rizik od izolovanosti korisnika u odnosu na lokalnu sredinu, ali ujedno je smanjena zavisnost od lokalne infrastrukture. Takozvana dječja sela uobičajen su primjer malih grupnih zajednica, koje su grupisane u kampuse.

**Prostor u kojem se pruža usluga smještaja u malu grupnu zajednicu gotovo u potpunosti treba da odgovara standardima koji su predviđeni za uslugu smještaja djece i mladih u ustanovu.**<sup>235</sup>

Dakle, prema strukturi prostora, objekat u kojem se pruža usluga smještaja u malu grupnu zajednicu treba da sadrži:

- sobe za korisnike minimalne veličine 5m<sup>2</sup> po korisniku,
- dnevni boravak minimalne veličine 3m<sup>2</sup> po korisniku,
- prostor za pripremu i posluživanje hrane,
- prostor za igru i organizovanje zajedničkih sadržaja,
- jedno kupatilo na četiri korisnika, kao i kupatilo koje je prilagođeno za djecu sa smetnjama u razvoju,
- dostupnost zelenih i rekreativnih površina od najmanje 3 m<sup>2</sup> po korisniku.<sup>236</sup>

Normativna razlika između usluge smještaja i male grupne zajednice, u pogledu prostora, odnosi se na broj korisnika, čime je dalje uslovljena veličina objekta i organizacija prostora. **Broj korisnika male grupne zajednice ograničen je na osam.** Zbog toga, kod male grupne zajednice izostavljen je standard o veličini prostora namijenjenog za igru i druge zajedničke aktivnosti.

**Kod usluge smještaja u malu grupnu zajednicu poseban značaj ima insistiranje zakonodavca na tome da objekat bude u naseljenom mjestu.** Kod smještaja u ustanovu, ova norma doprinosi inkluziji korisnika, dok u slučaju male grupne zajednice ima još širi značaj. Naime, usljed malog broja korisnika, u objektu male grupne zajednice teško je obezbijediti infrastrukturu koju mogu posjedovati ustanove za smještaj korisnika. Ovime su korisnici male grupne zajednice upućeni na kapacitete lokalne zajednice, što dodatno pojačava inkluzivni efekat, ali i poziva društvo na jačanje tih kapaciteta. Uslovima za izbor lokacije male grupne zajednice treba dodati i preporuku Komiteta ministara Savjeta Evrope prema kojoj, kada okolnosti dozvoljavaju, smještaj djeteta treba da bude izabran tako da bude najbliži moguć dječjem okruženju i organizovan tako da omogući roditeljima da vježbaju svoje odgovornosti i da na regularnoj osnovi održe kontakt roditelji – dijete<sup>237</sup>

**Prostor za malu grupnu zajednicu mora imati sve elemente vitalne infrastrukture: priključak na električnu, vodovodnu, kanalizacionu i telefonsku mrežu, obezbijeđeno grijanje i provjetranje.**

Takođe, radi bezbjednosti korisnika, propisi nalažu vidno označene staklene zidne površine i staklena vrata od sigurnosnog stakla, kao i podove od neklizajućeg materijala.

**Oprema u maloj grupnoj zajednici propisima je normirana na isti način kao kod smještaja u ustanovu.** Sobe korisnika treba opremiti sadržajem koji minimalno obuhvata: ogledalo, zavjesu, zidni sat,

<sup>235</sup> Pogledati poglavlje: Smještaj u ustanovu.

<sup>236</sup> Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 6 i 7.

<sup>237</sup> Savjet Evrope – Komitet ministara (2005), Preporuka Komiteta ministara državama članicama o pravima djece smještenim u institucijama, <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168046ce2f>, posjećeno 6. 4. 2016.

kalendar, knjige i korpu za otpatke od nezapaljivog materijala, a za svakog korisnika radni sto sa stolicom, krevet opremljen odgovarajućom posteljinom, noćni ormarić, stonu lampu, garderobni ormar s policom koji ima mogućnost zaključavanja, kao i igračke i zabavni sadržaj u skladu s uzrastom.<sup>238</sup>

**U sobama male grupne zajednice mogu biti smještena najviše dva korisnika.**<sup>239</sup> Djeca različitog pola koja su starija od sedam godina treba da budu smještena u različitim sobama. Razlika u uzrastu korisnika usluge smještaja u malu grupnu zajednicu ne može da bude veća od tri godine, odnosno pet godina za korisnike sa smetnjama u razvoju. U okolnostima kada su korisnici usluge braća i sestre, u maloj grupnoj zajednici može biti smješteno više djece ili mladih osoba nego što je propisano, nezavisno od uzrasta i pola, ukoliko je to u interesu korisnika.

**Prostor za dnevni boravak oprema se prema istim propisima koji važe za uslugu smještaja u ustanovu. Ipak, značajno manji broj korisnika omogućava potpuno drugačiji ambijent, koji nalikuje porodičnom domu.** Dnevni boravak treba da sadrži potreban broj garnitura za sjedenje, policu za knjige, TV aparat, pribor za društvene igre, zavjesu, zidni sat, kalendar, klima-uređaj i računar. Površina dnevnog boravka treba da bude 3m<sup>2</sup> po korisniku, što znači da je u maloj grupnoj zajednici ova prostorija veličine 24m<sup>2</sup> i omogućava prijatniji boravak od prostorija za istu namjenu u ustanovama, koje mogu imati površinu od više stotina kvadrata.

## Ishrana, zdravstvena zaštita, higijena i sigurno okruženje korisnika

**Pružalac usluge obezbjeđuje korisnicima tri glavna obroka i dvije užine u toku dana.**<sup>240</sup> Normativnim aktima nije propisano da se hrana priprema u okviru objekta za pružanje usluge, ali je obavezno da postoji prostorija za pripremu hrane. Pripremanje hrane u okviru jedne male grupne zajednice doprinosi razvoju ambijenta koji nalikuje porodičnom, ali je organizaciono vrlo zahtjevno. Broj korisnika male grupne zajednice prevazilazi porodične uslove pripremanja hrane i zahtijeva dodatno osoblje za obavljanje ovih poslova. Racionalno rješenje organizacije ishrane u malim grupnim zajednicama može biti dopremanje hrane od spoljnog dobavljača, kada se radi o pojedinačnom objektu, odnosno korišćenje zajedničke kuhinje, kada je pružanje usluge organizovano u okviru kampusa.

**Dužnost pružaoca usluge smještaja u malu grupnu zajednicu jeste da obezbijedi redovne preglede u skladu sa zdravstvenim stanjem korisnika, pristup liječenju i njegu za vrijeme bolesti.** Ispunjavanje ove odgovornosti pružalac usluge može organizovati na različite načine – u skladu s potrebama korisnika, sopstvenim kapacitetima i potencijalima lokalne sredine. Iako zdravstvena zaštita nije dio usluge smještaja u malu grupnu zajednicu, ipak zaslužuje posebnu pažnju pri upućivanju korisnika na ovu uslugu. U zavisnosti od potreba, uobičajeni zdravstveni kapaciteti lokalne zajednice, na nivou primarne zdravstvene zaštite, mogu biti sasvim zadovoljavajući za potrebe korisnika. S druge strane, ukoliko su korisnici usluge djeca sa smetnjama u razvoju, lokalna sredina bi trebalo da raspolaže odgovarajućim zdravstvenim organizacijama, koje mogu da pruže potrebnu terapiju i liječenje. Alternativa lokalnim zdravstvenim ustanovama može biti organizovanje zdravstvena zaštite u okviru kampusa u kom je grupisano više malih grupnih zajednica.

Pružalac usluge je obavezan da, za održavanje lične higijene korisnika i higijene prostora u maloj grupnoj zajednici, obezbijedi:

- sredstva za ličnu higijenu,
- sredstva za održavanje higijene prostora,
- čistu posteljinu i peškire,
- svakodnevno čišćenje prostorija,
- pranje prozora, zavjesa i tepiha najmanje jednom u tri mjeseca,
- pranje i peglanje ličnog, postelnog rublja i odjeće, prema potrebi, a najmanje jednom u sedam dana.<sup>241</sup>

238 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 8.

239 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 6.

240 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 11.

241 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu



**Održavanje higijene prostora je dobra prilika za uključivanje korisnika u svakodnevne kućne aktivnosti.** Korisnici bi trebalo da učestvuju u svakodnevnom i periodičnom čišćenju prostorija, u skladu sa sopstvenim mogućnostima, dok se za pranje i peglanje rublja, tepiha, zavjesa i sl. mogu koristiti specijalizovani servisi i zajednički kapaciteti kampusa.

**Sigurno okruženje za korisnike malih grupnih zajednica ima svoje specifičnosti u odnosu na okolnosti pri smještaju u ustanovu.** Na nivou jedne male grupne zajednice procedure kojima se obezbjeđuje sigurno okruženje nijesu kompleksne i u mnogome nalikuju sličnim težnjama u okviru porodice. U okviru kampusa s više jedinica za pružanje usluge, obezbjeđivanje sigurnog okruženja značajno je sadržajnije, jer se radi o nizu objekata na velikom prostoru, što otežava nadzor nad svim aktivnostima koje potencijalno mogu uticati na sigurnost. Pružalac usluge smještaja u malu grupnu zajednicu dužan je da uspostavi i primjenjuje:

- proceduru o posjetama i sprečavanju ulaska neovlašćenih lica,
- nadzor pri obavljanju dnevnih aktivnosti i ulasku i izlasku korisnika,
- zaključavanje ulaznih vrata tokom noći i u visoko rizičnim situacijama,
- proceduru o primjeni neophodnih mjera u cilju sprečavanja korisnika od povrjeđivanja, samopovrjeđivanja i nanošenja materijalne štete,
- proceduru o mjerama i aktivnostima za sprečavanje incidentnih događaja koji mogu da ugroze njegovu bezbjednost i život.<sup>242</sup>

## Stručni radnici i saradnici

**Od osoblja male grupne zajednice, pored akademskih kompetencija, očekuje se niz vještina koje omogućavaju stvaranje porodične atmosfere i uključivanje korisnika u lokalnu društvenu sredinu.**

Na ovaj način stvara se poseban odnos između osoblja i djece, odnosno mladih koji su smješteni u malu grupnu zajednicu. Ta važna komponenta rada s korisnicima motivisala je Savjet Evrope da u zvaničnu preporuku uvrsti uslove koji dozvoljavaju kontinuitet edukativne i odgovarajuće emotivne veze između osoblja i djece, prevashodno kroz stabilnost u pogledu angažovanja zaposlenih (kontinuirano prisustvo, izbjegavanje transfera osoblja).<sup>243</sup>

Za svaku malu grupnu zajednicu propisi nalažu angažovanje najmanje jednog stručnog radnika na osnovnim stručnim poslovima, zatim dva stručna radnika na poslovima vaspitača, kao i dva stručna saradnika u dnevnoj smjeni.<sup>244</sup> Za rad u noćnoj smjeni pružalac usluge dužan je da rasporedi dva stručna saradnika. Prema standardima koji uređuju broj stručnih radnika i stručnih saradnika, u svakoj maloj grupnoj zajednici potrebno da budu zaposleni:

- jedan stručni radnik na osnovnim stručnim poslovima,
- dva stručna radnika na poslovima vaspitača i
- dva stručna saradnika.

U noćnoj smjeni neophodno je prisustvo dva stručna saradnika.<sup>245</sup>

**Osnovne stručne poslove pri pružanju usluge smještaja, pa time i smještaja u malu grupnu zajednicu, mogu obavljati: socijalni radnik, psiholog, pedagog, specijalni pedagog, andragog i defektolog.**<sup>246</sup> Poslove vaspitača, pored navedenih profila, a u zavisnosti od potreba korisnika, mogu

grupnu zajednicu, čl. 12.

242 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 13.

243 Savjet Evrope, Komitet ministara: Preporuka (2005)5 Komiteta ministara državama članicama o pravima djece smještenim u institucijama, <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168046ce2f>, pošećeno 18. 4. 2016.

244 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, čl. 26.

245 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu čl. 26.

246 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 6.

obavljati i rehabilitator, kao i specijalni edukator.<sup>247</sup> Stručni saradnici u malim grupnim zajednicama obavljaju poslove fizioterapeuta, medicinskih tehničara, kao i ostale poslove u skladu s potrebama konkretnih korisnika usluge.<sup>248</sup>

### 4.3.2 Korisničke grupe i indikacije

**Korisnici smještaja u malu grupnu zajednicu su djeca i mladi koji usljed različitih okolnosti ne mogu da žive u svojim porodicama, a potrebna im je kontinuirana podrška.** Prema korisničkim grupama, uslugu smještaja u malu grupnu zajednicu mogu koristiti:

- djeca bez roditeljskog staranja,
- djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama,
- djeca sa smetnjama u razvoju i
- djeca s poremećajima u ponašanju.

Ukoliko dijete koje koristi uslugu smještaja u malu grupnu zajednicu nema žive roditelje ili su mu roditelji nepoznati, donošenju rješenja o ostvarivanju prava na uslugu prethodi primjena starateljske zaštite. U okolnostima kada dijete ima roditelje, neophodno je da, prije primjene starateljske zaštite, nadležni sud donese odgovarajuću odluku. Naime, porodičnim zakonom precizirano je da pravo djeteta da živi s roditeljima može biti ograničeno samo sudskom odlukom kada je to u najboljem interesu djeteta.<sup>249</sup>

### Djeca bez roditeljskog staranja

**Smještaj djece bez roditeljskog staranja ima privremeni karakter dok se ne obezbijedi smještaj u hraniteljsku ili starateljsku porodicu.** Djeca bez roditeljskog staranja imaju potrebu za podrškom u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, vaspitanju, obrazovanju, psiho-socijalnom razvoju i, kasnije, u savladavanju vještina potrebnih za samostalan život.<sup>250</sup> Kada je dijete smješteno u malu grupnu zajednicu usljed lišavanja roditelja roditeljskog prava, postoji potreba za podrškom cijeloj porodici, kako bi se stekli uslovi za vraćanje roditeljskog prava, a time i za povratak djeteta u porodicu. Odlukom suda roditeljima se može vratiti roditeljsko pravo ukoliko su prestali razlozi za primjenu ove mjere.<sup>251</sup>

### Djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama

**Dijete se može smjestiti u malu grupnu zajednicu nakon što sud ograniči roditeljsko pravo roditeljima u dijelu koji se odnosi na život djeteta s roditeljima ili u slučaju nasilja u porodici.** Ovakvu odluku sud može donijeti ako roditelj u većoj mjeri zanemaruje podizanje i vaspitanje djeteta ili zbog prilika u porodici postoji opasnost da se dijete neće pravilno podizati.<sup>252</sup> Djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama imaju potrebu za podrškom u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, vaspitanju, obrazovanju i psiho-socijalnom razvoju. Ipak, težište potreba djece čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama jeste na prevazilaženju posljedica okolnosti koje su dovele do izdvajanja djeteta iz porodice i na otklanjanju uzroka kako bi došlo do ponovnog spajanja porodice kada je to u najboljem interesu djeteta.

247 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 18.

248 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 22.

249 Porodični zakon, čl. 62.

250 Videti poglavlje Smještaj u ustanovu.

251 Porodični zakon, čl. 91.

252 Porodični zakon, čl. 85.

## Djeca sa smetnjama u razvoju

**Dijete sa smetnjama u razvoju može se smjestiti u malu grupnu zajednicu ukoliko potrebe djeteta prevazilaze kapacitete roditelja.** Smještaju djeteta prethodi odgovarajuće rješenje nadležnog suda kojim se utvrđuje da zbog prilika u porodici postoji opasnost za pravilno podizanje djeteta. Neki od uzroka ovakve sudske odluke mogu biti: nedostatak kompetencija roditelja da se staraju o djetetu sa smetnjama u razvoju, nedostupnost usluga u zajednici koje bi podržale ostanak djeteta u porodici, zdravstveno stanje roditelja koje ih onemogućava da djetetu pruže adekvatnu njegu i sl. Težište podrške djeci sa smetnjama u razvoju koja su smještena u malu grupnu zajednicu jeste na održavanju očuvanih sposobnosti, ublažavanju i otklanjanju posljedica razvojnih teškoća i integraciji djece u zajednicu.

## Djeca s poremećajima u ponašanju

**Djeca s poremećajima u ponašanju mogu se smjestiti u malu grupnu zajednicu, ali na osnovu odluke nadležnog suda.** Ta odluka može da sadrži sljedeće stavke:

- Utvrđuje se da je poremećaj u ponašanju uzrokovan zanemarivanjem podizanja i vaspitanja, prilikama u porodici ili nasiljem u porodici.
- Određuje se mjera upućivanja u vaspitnu ustanovu nezavodskog tipa.
- Dijete se upućuje u odgovarajuću ustanovu za vaspitanje ili drugu porodicu, zbog poremećaja u ponašanju, u vanparničnom postupku, po službenoj dužnosti ili na predlog roditelja, odnosno staratelja ili drugog lica kome je dijete povjereno na čuvanje i vaspitanje i organa starateljstva.<sup>253</sup>

Djeci s poremećajima u ponašanju obezbjeđuje se potreban nadzor kako bi se izbjegle negativne posljedice po samog korisnika ili njegovo okruženje. Stručni rad se usmjerava ka korektivnom djelovanju na dijete i porodicu radi smanjenja negativnih efekata poremećaja u ponašanju na dalji razvoj sposobnosti navika i životnih vještina.

### 4.3.3 Sadržaj usluge

**Sadržaj usluge smještaja u malu grupnu zajednicu ne razlikuje se od sadržaja usluge smještaja u ustanovu socijalne i dječje zaštite.**<sup>254</sup> Stručni postupak pri pružanju ove usluge obuhvata:

- prijem i pripremu korisnika,
- individualno planiranje rada s korisnikom i ponovni pregled,
- razvoj potencijala korisnika i osnaživanja korisnika,
- zadovoljavanje vaspitnih i obrazovnih potreba,
- njegovanje identiteta i
- pripremu za samostalan život.

**Specifične karakteristike usluge smještaja u malu grupnu zajednicu više se odnose na organizaciju rada i sprovođenje programskih aktivnosti nego na sam sadržaj.** Rad u malim grupnim zajednicama baziran je na multifunkcionalnosti osoblja i kapacitetima lokalne sredine. Organizacije koje pružaju ovu uslugu po pravilu nemaju interno angažovano osoblje sa specifičnim kompetencijama, već tu vrstu podrške pronalaze u lokalnoj zajednici i resursima u okruženju.

Bez obzira na to da li korisnik dolazi u malu grupnu zajednicu iz porodice ili ustanove za smještaj, radi se o značajnoj promjeni za dijete. U zavisnosti od okolnosti, posjeta korisnika maloj grupnoj zajednici

<sup>253</sup> Porodični zakon, čl. 69.

<sup>254</sup> Videti poglavlje: Smještaj u ustanovu.

koja prethodi prijemu može koristiti smanjenju negativnih efekata promjene životnog okruženja. Grupa korisnika koja je smještena u jednoj jedinici treba da ima slične potrebe i karakteristike, stoga je odabir grupe i raspoređivanje korisnika važan segment stručnog rada. Imajući u vidu da mala grupna zajednica, po pravilu, ne raspolaže specijalizovanim službama, pri prijemu se posebno ističe važnost raspolaganja detaljnim informacijama o korisniku kako bi se blagovremeno sagledali potrebni resursi i napravio plan rada.

**Stručni rad u malim grupnim zajednicama koncipiran je tako da je blizak porodičnim uslovima života, uz podsticanje individualnosti svakog korisnika.** Na ovaj način postiže se blizak odnos djeteta i vaspitača, čime se u određenoj mjeri kompenzuje izostanak roditelja kao primarne figure privrženosti.

**Dijete ima potrebu i pravo da njeguje svoj identitet, uključujući pol, nacionalnost, zemlju porijekla, religijsku pripadnost, kulturu, vjerovanja, ličnost.** Lični identitet je jedinstven i razlikuje se kod svakog korisnika, tako da osoblje male grupne zajednice treba da obezbijedi očuvanje identiteta djeteta – kroz stručnu podršku, pristup kulturološkoj sredini iz koje korisnik potiče, mogućnost korišćenja sopstvenog jezika, a posebno kroz kontakt sa srodnicima i pristup informacijama o biološkoj porodici, a u skladu sa zakonom i najboljim interesom djeteta.

**Male grupne zajednice pružaju djeci priliku da savladaju vještine koje se uobičajeno koriste u porodičnom ambijentu, a stručni radnici, poput članova porodice, učestvuju u svakodnevnom životu korisnika.** Ovime se jača samopouzdanje djece pri njihovom daljem osamostalivanju i uključivanju u društvenu zajednicu. U zavisnosti od potreba korisnika, osoblje male grupne zajednice pruža kontinuiranu podršku u savladavanju vještina koje se koriste u svakodnevnom životu, od čišćenja prostora, pranja veša i pripreme obroka do upravljanja ličnim finansijama i prikladne društvene interakcije. Za napredak korisnika u ovladavanju ovim vještinama važno je ograničiti podršku na neophodan minimum i smanjivati je paralelno s usvajanjem vještina od strane korisnika.

**Od pružaoca usluge očekuje se da obezbijedi korišćenje svih resursa u lokalnoj zajednici, uključujući zdravstvene usluge i usluge fizikalne terapije, obrazovanje, podršku pri zapošljavanju i sl.** Da bi se obezbijedila djelotvornost malih grupnih zajednica, važna je interakcija pružaoca usluge s relevantnim službama i organizacijama u zajednici, jer ova usluga, kao samostalan vid podrške, isključivo sopstvenim kapacitetima ne može da odgovori na potrebe korisnika. Takođe, važno je održavati konstantno dobre odnose s okruženjem, kako bi zajednica prihvatila korisnike usluge kao svoje sugrađane i time ih ohrabrila u naporima da se potpuno uključe u društvo.

#### 4.3.4 Očekivani ishodi usluge smještaja u malu grupnu zajednicu

Mala grupna zajednica po svojoj prirodi je tranziciona usluga te su i očekivani ishodi usmjereni ka prelasku korisnika u novu sredinu.

**Djeca bez roditeljskog staranja i djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama nakon boravka u maloj grupnoj zajednici pripremljena su za povratak u biološku porodicu, korišćenje usluge hraniteljstva ili započinjanje samostalnog života u zajednici.** Prevazišla su traumu koja je prethodila korišćenju usluge, a boravak u okruženju koji nalikuje porodičnom omogućio im je lakše uklapanje u sredinu u koju odlaze. Djeca su dostigla nivo fizičkog, emotivnog, intelektualnog i socijalnog razvoja koji je u skladu s njihovim uzrastom. Korisnici su savladali vještine koje će im omogućiti da preuzmu svoju ulogu u porodici ili samostalno zasnovanom domaćinstvu. Djeca su tokom boravka u maloj grupnoj zajednici uspješno koristila obrazovne i druge programe u zajednici, što je doprinijelo njihovom budućem profesionalnom usavršavanju i razvoju.

**Korišćenjem usluge male grupne zajednice, djeca sa smetnjama u razvoju pripremljena su za prelazak u niži oblik zaštite, koji podrazumijeva veću samostalnost korisnika.** Poboľjšano je opšte funkcionisanje korisnika, uz unapređenje očuvanih sposobnosti u podsticajnoj sredini male grupne zajednice. Kroz razvoj vještina svakodnevnog života i učešćem u različitim aktivnostima izgrađeno je samopoštovanje korisnika i izazvano uvažavanje ostalih članova male grupne zajednice.

**Djeca s poremećajem u ponašanju pripremljena su za povatak u porodicu i integraciju u vršnjačke grupe u lokalnoj društvenoj zajednici.** Podstaknut je razvoj funkcionalnih oblika ponašanja djeteta, uz prihvatanje moralnih načela, društvenih normi i vrijednosnih okvira. Razvijena je rutina u ispunjavanju svakodnevnih obaveza, posebno na polju obrazovanja. Unaprijeđena je komunikacija korisnika s najbližim okruženjem i podstaknut je razvoj socijalnih vještina. Dijete pozitivno odgovara na uticaj zajednice

i učestvuje u njenom društvenom životu. Ukoliko je dijete koristilo uslugu male grupne zajednice po odluci suda, očekuje se da ishod usluge bude usmjeren ka ispunjavanju svrha primijenjene mjere.

## 4.4 Smještaj u prihvatilište – sklonište

Prihvatilišta obezbjeđuju privremeni smještaj, zadovoljavanje osnovnih potreba, pristup drugim uslugama u zajednici i vremenski ograničene usluge intervencija u kriznim situacijama. Podrškom koja se pruža korisniku u prihvatilištu započinje se proces pomoći pri uspostavljanju stabilnog porodičnog ili nezavisnog života i održivih rješenja za krizne situacije. Stručni rad u prihvatilištu usmjeren je na uspostavljanje osjećanja sigurnosti, kao osnovu za dalji napredak i osnaživanje korisnika radi podizanja njihove sposobnosti za bezbjedan život i uključivanje u zajednicu.

### 4.4.1 Normativni okvir

**Usluga smještaja u prihvatilište – sklonište namijenjena je, u ograničenom trajanju, osobama kojima su ugroženi bezbjednost, život i zdravlje.**<sup>255</sup> Prihvatilišta – skloništa mogu koristiti:

- dijete koje je žrtva zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije ili kod kojeg postoji opasnost da će postati žrtva,
- dijete koje se zatekne van mjesta prebivališta bez nadzora roditelja, usvojioca ili staratelja,
- dijete s poremećajem u ponašanju,
- dijete koje je žrtva trgovine ljudima,
- odraslo i staro lice koje je žrtva zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije ili kod kojeg postoji opasnost da će postati žrtva,
- odraslo i staro lice koje je žrtva trgovine ljudima,
- odraslo i staro lice koje je beskućnik,
- dijete, odraslo i staro lice kojem je usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika potreban smještaj.<sup>256</sup>

Ovu uslugu mogu koristiti i ostale osobe, odrasli, stari, djeca i mladi kojima je usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika potreban odgovarajući oblik socijalne zaštite koji se može pružiti smještajem u prihvatilište – sklonište.

**Pružanjem usluge smještaja u prihvatilište – sklonište neutrališe se postojeća krizna situacija, osiguravaju se osnovni životni uslovi i bezbjednost korisnika.** Istovremeno, primjenom različitih mjera, pružanjem usluga socijalne i dječje zaštite, kao i usluga iz drugih oblasti, teži se iznalaženju dugoročnog rješenja za prevazilaženje nepovoljne situacije korisnika.

**Po pravilu, sve usluge socijalne i dječje zaštite, pa tako i smještaj u prihvatilište – sklonište, pružaju se nakon donošenja rješenja o ostvarivanju prava na određenu uslugu.** Kako je usluga prihvatilišta namijenjena osobama kojima su ugroženi bezbjednost, život i zdravlje, nerijetko smještaju u prihvatilište prethodi usluga neodložne intervencije. U takvim okolnostima, ukoliko bi odlaganje pružanja usluge ozbiljno ugrozilo bezbjednost i sigurnost korisnika i zadovoljenje njegovih ili njenih osnovnih potreba, CSR može donijeti usmeno rješenje. U slučaju donošenja usmenog rješenja, CSR je dužan da, najkasnije u roku od tri dana, donese i pisano rješenje.

Sistemom kvaliteta usluga socijalne i dječje zaštite, zasnovanom na standardima pružanja usluga, uspostavljeni su uslovi koje je pružalac usluge smještaja u prihvatilište – sklonište dužan da ispuni i održava. U dijelu propisanih standarda kojima je obuhvaćena usluga prihvatilišta – skloništa dati su normativi za ovu uslugu, koji obuhvataju:

<sup>255</sup> Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 3.  
<sup>256</sup> Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 4.

- odgovarajući stambeni prostor,
- materijalne uslove,
- smještaj u skladu s uzrastom i polom korisnika,
- ishranu i dostupnost zdravstvenih usluga,
- održavanje lične higijene i higijene prostora,
- sigurno okruženje i
- razvoj potencijala i osnaživanje korisnika.<sup>257</sup>

## Prostor i oprema

**Objekat koji je namijenjen pružanju usluge prihvatilišta – skloništa treba da odgovara potrebama smještaja korisnika različitih korisničkih grupa.** Karakteristike objekta namijenjenog prihvatilištu – skloništu ima mnogo sličnosti s uslovima koje treba da ispuni objekat za pružanje usluge smještaja u ustanovu. Radi postizanja adekvatne bezbjednosti i funkcionalnosti, potrebno je da objekat prihvatilišta – skloništa:

- bude u naseljenom mjestu,
- ima priključak na električnu, vodovodnu, kanalizacionu i telefonsku mrežu,
- ima obezbijeđeno grijanje i provjetranje,
- ima staklene zidne površine i staklena vrata od sigurnosnog stakla i vidno označene i
- ima podove od neklizajućeg materijala.

Propisima nijesu bliže uređeni uslovi neposrednog okruženja prihvatilišta – skloništa, kao što je to slučaj kod usluge smještaja u ustanovu. Razlog tome je priroda usluge prihvatilišta koja nalaže neprestanu dostupnost objekta kao primarni zahtjev. Lokacija objekta nema samo inkluzivni karakter, već doprinosi dostupnosti koju zahtijeva dinamična fluktuacija korisnika.

Stambeni prostor za korisnike usluge prihvatilišta – skloništa, prema strukturi, treba da sadrži:

- sobe za korisnike,
- dnevni boravak,
- kuhinju s prostorom za ručavanje i
- kupatilo.

**Sobe za smještaj korisnika u prihvatilištu – skloništu treba da imaju sve funkcionalne karakteristike koje su potrebne za dugotrajan boravak.** Iako se ova usluga pruža u ograničenom trajanju od najduže devet mjeseci, riječ je o dovoljno dugačkom periodu tokom kojeg korisniku treba da bude obezbijeđena odgovarajuća udobnost. Površina sobe za korisnike ne može biti manja od 5 m<sup>2</sup> po osobi, a razmak između ležajeva mora biti takav da omogućava nesmetano funkcionisanje. Sobe korisnika trebalo bi da imaju sto sa potrebnim brojem stolica, zavjesu, zidni sat, kalendar i korpu za otpatke od nezapaljivog materijala, a za svakog korisnika krevet opremljen odgovarajućom posteljinom, noćni ormarić, stonu lampu i garderobni ormar s policom koji ima mogućnost zaključavanja.<sup>258</sup>

**Smještaj u sobama za korisnike prihvatilišta – skloništa obezbjeđuje se u skladu s potrebama korisnika, uzrastom i polom.** U jednoj korisničkoj sobi može biti smješteno:

- najviše troje djece žrtve zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije, žrtve trgovine ljudima i djece s poremećajima u ponašanju,
- najviše četvero djece koja se zateknu van mjesta prebivališta bez nadzora roditelja, usvojioca ili staratelja i djece kojima je usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika potreban smještaj,

257

Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 6.

258

Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 7.

- najviše četiri odrasla ili stara lica koja su žrtve zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtva i žrtve trgovine ljudima, ili
- najviše osam odraslih i starih lica koja su beskućnici i odraslih i starih lica kojima je usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika potreban smještaj.<sup>259</sup>

**Korisnici se smještaju u odvojene sobe, u skladu s godištem i polom.** Odrasli i stari korisnici različitog pola smještaju se u odvojene sobe. Isti princip smještaja u skladu s polom primjenjuje se i na djecu koja su starija od sedam godina. Roditeljima s djecom obezbjeđuje se smještaj u zajedničkoj sobi, koja je odvojena od ostalih korisnika. Dijete starije od 14 godina ne može se smjestiti u istu sobu s roditeljem suprotnog pola. Odraslom i starom licu koje je žrtva zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije ili kod kojeg postoji opasnost da će postati žrtva i žrtvi trgovine ljudima, obezbjeđuje se smještaj u posebnim objektima, zavisno od pola.

**Zahtjevi u pogledu zajedničkog dnevnog boravka veoma su skromni.** U prihvatilištu – skloništu nije nužno predviđeno postojanje odvojenog prostora za organizovanje zajedničkih i radno-okupacionih aktivnosti, igru djece i sl. Pretpostavlja se da će korisnik napustiti prihvatilište u najkraćem mogućem roku, te da takve aktivnosti nemaju primarni značaj u sadržaju ove usluge. Iz istog razloga je normativ kojim se određuje površina dnevnog boravka nešto niži nego za uslugu smještaja u ustanovu i iznosi najmanje 1,5 m<sup>2</sup> površine po korisniku. Dnevni boravak treba da bude opremljen potrebnim brojem stolova i stolica s naslonom, odnosno foteljama, policom za knjige, TV aparatom, priborom za društvene igre, zavjesama, zidnim satom i kalendarom.

**Za korisnike u kriznim situacijama postoje posebni prostorni zahtjevi.** Zbog specifičnih okolnosti u kojima se smještaju žrtve zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije, žrtve trgovine ljudima i djeca s poremećajima u ponašanju, objekat koji je namijenjen za prihvatanje ovih korisničkih grupa treba da raspolaze prostorom za prijem, koji sadrži sobu i kupatilo. Korisnicima koji se nalaze u ovakvim kriznim situacijama potrebna je pomoć koju pružalac usluge treba da obezbijedi bez odlaganja.

## Ishrana, zdravstvena zaštita, higijena i sigurno okruženje korisnika

**Ishrana korisnika u prihvatilištu – skloništu, u većini, organizuje se prema utvrđenom rasporedu, u skladu sa cjelodnevnom odnosno svakodnevnom dostupnošću usluge.** Pružalac usluge dužan je da korisniku obezbijedi tri obroka dnevno za odrasle i stare korisnike odnosno tri obroka i dvije užine za dijete.<sup>260</sup> Posebna karakteristika obezbjeđivanja ishrane u prihvatilištu odnosi se na prirodu usluge odnosno potrebe korisnika. Naime, često iznenadne okolnosti u kojima korisnik dolazi u prihvatilište kao i krizna situacija u kojoj se korisnik, po pravilu, nalazi, obavezuje pružaoca usluge da u svakom trenutku bude spreman da pruži podršku, bez obzira na utvrđeni raspored. Pored ostalog, ovo se odnosi i na ishranu korisnika, što je motivisalo zakonodavca da propiše obavezno postojanje prostorije za pripremanje hrane. To ne znači da pružalac usluge ne može da nabavlja obroke od spoljnih saradnika, ali svakako mora da bude spreman da priprema hranu sopstvenim kapacitetima.

**U pogledu zdravstvene zaštite, od pružaoca usluge prihvatilišta – skloništa očekuje se da obezbijedi kontrolu zdravlja korisnika i njegu za vrijeme bolesti.** Nerijetko se događa da korisnici budu primljeni u prihvatilište s već narušenim zdravljem ili s povredama do kojih je došlo usljed krizne situacije u kojoj su se našli. Stoga je od vitalnog značaja za korisnike dostupnost ljekarske njege i čvrsta saradnja pružaoca usluge i lokalnih zdravstvenih organizacija.

**Važnost lične higijene i higijene prostora pri pružanju usluge prihvatilišta – skloništa naglašena je visokom fluktuacijom korisnika, izrazitim razlikama u njihovim individualnim potrebama, kao i psihofizičkim stanjem korisnika pri prijemu.** Usljed posebno nepovoljnih okolnosti u kojima se nalaze, dugotrajne nezbrinutosti i traumatskih iskustava koje prethode prijemu, korisnici prihvatilišta često dolaze iz higijenski neadekvatnih uslova. Pružalac usluge je dužan da, pri samom dolasku korisnika u prihvatilište, obezbijedi prijemnu sobu s kupatilom i svim uslovima za obavljanje lične higijene. Takođe, veliki protok ljudi ugrožava higijenu objekta i čini korisnike i osoblje posebno izloženim mogućem negativnom uticaju. Normativima je određeno da korisniku usluge smještaja treba obezbijediti:

<sup>259</sup> Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 8.

<sup>260</sup> Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 9.

- sredstva za ličnu higijenu,
- sredstva za održavanje higijene prostora,
- čistu posteljinu i peškire,
- svakodnevno čišćenje prostorija,
- pranje prozora, zavjesa i tepiha najmanje jednom u tri mjeseca i
- pranje i peglanje ličnog, postelnog rublja i odjeće, prema potrebi, a najmanje jednom u sedam dana.<sup>261</sup>

**Jedna od najizraženijih potreba korisnika usluge prihvatilišta – skloništa jeste težnja za sigurnim okruženjem.** Krizne situacije, koje su neposredan povod za korišćenje usluge smještaja u prihvatilište – sklonište, najčešće su **propraćene određenim sigurnosnim rizicima.** U takvim okolnostima, uspostavljanje osjećanja sigurnosti osnov je za dalji napredak i osnaživanje korisnika, radi podizanja njihove sposobnosti za bezbjedan život i uključivanje u zajednicu. Radi stvaranja sigurnog okruženja za korisnike, pružalac usluge je dužan da obezbijedi:

- dvadesetčetvoročasovni nadzor,
- prevoz po potrebi i
- proceduru o posjetama i sprečavanju ulaska neovlašćenih lica.<sup>262</sup>

**Posebno je osjetljivo pitanje sigurnosti žrtava nasilja u porodici i žrtava trgovine ljudima.** Za korisnike s ovakvim iskustvima potrebno je obezbijediti tajnost lokacije smještaja i prisustvo lica od povjerenja prilikom učešća u sudskim i drugim postupcima pred nadležnim organima.

## Stručni radnici i saradnici u prihvatilištu – skloništu

**Stručni rad s korisnicima usluge smještaja u prihvatilište – sklonište intenzivniji je nego što je to slučaj kod smještaja u ustanovu.** Intenzitet rada uslovljen je različitim potrebama korisnika i izrazito privremenim karakterom usluge, koji nalaže što je moguće hitniju stabilizaciju korisnika i iznalaženje trajnijeg rješenja.

Pružalac usluge prihvatilišta – skloništa kapaciteta do 20 djece obavezan je da u dnevnoj smjeni angažuje najmanje dva stručna radnika na osnovnim stručnim poslovima i pet stručnih saradnika, odnosno najmanje jednog stručnog radnika i dva stručna saradnika na svakih daljih deset korisnika.<sup>263</sup>

U prihvatilištu – skloništu kapaciteta do 20 odraslih i starih osoba, pružalac usluge dužan je da u dnevnoj smjeni angažuje dva stručna radnika na osnovnim stručnim poslovima i tri stručna saradnika, odnosno najmanje jednog stručnog radnika i jednog stručnog saradnika na svakih daljih deset korisnika.

Ukoliko su korisnici usluge odrasla i stara lica koja su beskućnici, pružalac usluge će angažovati jednog stručnog radnika na osnovnim stručnim poslovima i dva stručna saradnika za rad s maksimalno 20 korisnika. Ukoliko broj korisnika prevazilazi navedeni kapacitet, potrebno je angažovati najmanje jednog stručnog radnika i jednog stručnog saradnika na svakih daljih deset korisnika.

Pružalac usluge dužan je da u noćnoj smjeni obezbijedi jednog stručnog saradnika na svakih 20 korisnika.

Stručne poslove pri pružanju usluge prihvatilišta – skloništa mogu obavljati: socijalni radnik, psiholog, pedagog, specijalni pedagog, andragog i defektolog.<sup>264</sup> Stručni saradnici u prihvatilištu – skloništu mogu biti fizioterapeuti, medicinski tehničari i druga zanimanja prema specifičnim potrebama korisnika i stručnog postupka.<sup>265</sup>

261 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 10.

262 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 11.

263 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 19.

264 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 6.

265 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, čl. 22.



## 4.4.2 Korisničke grupe i indikacije

**Uslugu prihvatilišta skloništa mogu koristiti djeca, odrasli i stari u kriznoj situaciji, koju je potrebno neutralisati i privremeno im omogućiti osnovne životne uslove i bezbjednost.** Treba imati u vidu da djeca mogu koristiti uslugu prihvatilišta – skloništa nakon odgovarajuće odluke suda i primjene starateljske zaštite. Ovu uslugu mogu koristiti sva lica kojima je usljed posebnih okolnosti i socijalnog rizika potreban smještaj, a naročito:

- dijete koje je žrtva zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije ili kod kojeg postoji opasnost da će postati žrtva,
- dijete koje se zatekne van mjesta prebivališta bez nadzora roditelja, usvojioca ili staratelja,
- dijete s poremećajem u ponašanju,
- dijete koje je žrtva trgovine ljudima,
- odraslo i staro lice koje je žrtva zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije ili kod kojeg postoji opasnost da će postati žrtva,
- odraslo i staro lice koje je žrtva trgovine ljudima,
- odraslo i staro lice koje je beskućnik.

### Djeca koja su žrtve zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtve.

U akutnim okolnostima zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije, odnosno prijetnje po dijete, ono može biti smješteno u prihvatilište – sklonište kako bi mu se pružila zaštita, osnovni uslovi za život i započeo postupak dalje podrške. Najčešće se ova usluga pruža djeci koja su žrtve zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u porodici i eksploatacije ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtve, nakon usluge neodložne intervencije i odgovarajuće odluke suda. Podrška djeci žrtvama nasilja u porodici pruža se na osnovu plana pomoći stručnog tima centra za socijalni rad, a u skladu sa Zakonom o zaštiti žrtava nasilja u porodici.<sup>266</sup>

### Djeca koja su zatečena van mjesta prebivališta bez nadzora roditelja, usvojioca ili staratelja

**Djeca zatečena u skitnji, napuštanju porodice ili ustanove u kojoj su smještena ili sličnim okolnostima bez odgovarajućeg nadzora, mogu se uputiti u prihvatilište – sklonište do utvrđivanja identiteta i činjeničnog stanja vezanog za okolnosti u kojima se određeno dijete nalazi.** Utvrđivanjem činjeničnog stanja započinje se s podrškom djetetu u okviru koje se vraća u porodicu odnosno, ukoliko za to ne postoje uslovi, upućuje na neku od usluga smještaja u zavisnosti od potreba djeteta.

### Djeca s poremećajima u ponašanju

**Dijete koje je zatečeno u društveno neprihvatljivom ponašanju, vršenju prekršajnog ili krivičnog djela može se smjestiti u prihvatilište – sklonište do utvrđivanja identiteta i činjeničnog stanja.** Utvrđivanjem činjeničnog stanja započinje se s podrškom djetetu u okviru koje se vraća u porodicu, upućuje na korišćenje neke druge usluge socijalne i dječje zaštite, odnosno postupa po odluci suda ukoliko je pokrenut odgovarajući postupak. Pri smještaju djeteta s poremećajem u ponašanju u prihvatilište – sklonište, posebno treba obratiti pažnju na moguće negativne posljedice po ostale korisnike u ustanovi, odnosno dijete koje se upućuje na korišćenje ove usluge.

<sup>266</sup> Zakon o zaštiti od nasilja u porodici, čl. 11.

## Djeca koja su žrtve trgovine ljudima

**Djeca žrtve trgovine ljudima odnosno djeca koja su u neposrednoj opasnosti da postanu žrtve mogu koristiti uslugu prihvatilišta – skloništa radi osiguranja bezbjednosti osnovnih životnih uslova i stručne podrške, koja im je potrebna u kriznoj situaciji.** Djeca žrtve trgovine ljudima smještaju se u prihvatilište – sklonište primjenom starateljske zaštite ili mogu koristiti ovu uslugu zajedno s roditeljima kojima je ugrožena bezbjednost odnosno elementarni uslovi za život. Kao i kod ostalih korisničkih grupa, korišćenje usluge prihvatilišta – skloništa vremenski je ograničeno, uz težnju da se pronađe adekvatno dugotrajno rješenje za potrebe korisnika.

## Odrasla ili stara lica koja su žrtve zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtve

**Osobe koja su žrtve zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtve mogu koristiti uslugu prihvatilišta – skloništa ukoliko ne postoje uslovi za njihov ostanak u porodici, posebno s aspekta bezbjednosti i osnovnih uslova za život.** Prema odredbama Zakona o zaštiti od nasilja u porodici, centar za socijalni rad odnosno druga ustanova socijalne i dječje zaštite dužni su da bez odlaganja pruže zaštitu i pomoć žrtvi u skladu sa svojim nadležnostima.<sup>267</sup> Dalje pružanje podrške ovoj korisničkoj grupi odvija se prema planu pomoći koji je sačinio stručni tim. Centar za socijalni rad obrazuje stručni tim sastavljen od predstavnika te ustanove, organa i službi lokalne uprave, policije, nevladinih organizacija i stručnjaka koji se bave pitanjima porodice.

## Odrasla i stara lica koja su žrtve trgovine ljudima

**Žrtve trgovine ljudima odnosno osobe koje su u neposrednoj opasnosti da postanu žrtve mogu koristiti uslugu prihvatilišta – skloništa ukoliko im je ugrožena bezbjednost i osnovni životni uslovi.** Oni mogu koristiti ovu uslugu bez obzira na državljanstvo koje imaju. Žrtve trgovine ljudima imaju prioritetan status u pružanju socijalne zaštite, a time i u korišćenju usluge prihvatilišta – skloništa.<sup>268</sup> Dalja podrška ovoj korisničkoj grupi pruža se prema individualnom planu zaštite potencijalnih žrtava trgovine ljudima, u saradnji s drugim relevantnim organima i organizacijama.<sup>269</sup>

## Odrasla ili stara lica koja su beskućnici

**Osoba koja nema imovinu, nema mjesto stanovanja, niti sredstava kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja i koja boravi na javnim ili drugim mjestima, koja nijesu namijenjena za stanovanje, može se privremeno zbrinuti u prihvatilištu – skloništu.** Lica koja su beskućnici mogu koristiti uslugu prihvatilišta – skloništa do pronalaženja trajnijeg stambenog zbrinjavanja ili upućivanja na korišćenje neke od usluge smještaja.

267 Zakon o zaštiti od nasilja u porodici, čl. 10.

268 Sporazum o međusobnoj saradnji Vrhovnog državnog tužioca, Ministarstva zdravlja, rada i socijalnog staranja, Ministarstva prosvjete i nauke, Uprave policije i nevladinih organizacija: „Crnogorski ženski lobi“, „Sigurna ženska kuća“ i „Centar plus“ – Aneks Sporazuma o međusobnoj saradnji u oblasti zdravstvene, socijalne i dječje zaštite, čl. 9.

269 Sporazum o međusobnoj saradnji Vrhovnog državnog tužioca, Ministarstva zdravlja, rada i socijalnog staranja, Ministarstva prosvjete i nauke, Uprave policije i nevladinih organizacija: „Crnogorski ženski lobi“, „Sigurna ženska kuća“ i „Centar plus“ – Aneks Sporazuma o međusobnoj saradnji u oblasti zdravstvene, socijalne i dječje zaštite, čl. 12.

### 3.4.3 Sadržaj usluge

**Prihvatišta – skloništa nude korisnicima kratkoročni smještaj, zadovoljavanje osnovnih životnih potreba i osnaživanje korisnika u bezbjednom okruženju tokom perioda krize.** Stručni rad u prihvatilištu usmjeren je ka procjeni potreba za drugim uslugama i vidovima podrške, koji vode ka prevazilaženju krizne situacije i uspostavljanju održivog i stabilnog porodičnog ili nezavisnog života.

#### Prijem korisnika i prijemna procjena

**Prihvatište – sklonište ima prijem u toku svih 24 časa, svakog dana u nedjelji.** Prijem korisnika u prihvatilište – sklonište u mnogome se razlikuje od prijema kod drugih usluga socijalne i dječje zaštite. Okolnosti koje uzrokuju korišćenje usluge prihvatilišta – skloništa nijesu vezane za bilo koje doba dana, tako da je pružalac usluge dužan da obezbijedi prijem korisnika 24 časa dnevno, sedam dana u nedjelji.<sup>270</sup> Pružalac usluge sačinjava službenu zabilješku o načinu dolaska korisnika u prihvatilište – sklonište, na obrascu PU-SZ, u koji se unose osnovni podaci o korisniku, podaci o licima koja su u pratnji korisnika i razlozi za korišćenje usluge prihvatilišta – skloništa.

Tokom prijema, korisniku bi trebalo pružiti informacije o njegovim ili njenim pravima i obavezama i prikupiti sve podatke koji su relevantni za pružanje usluge, a odnose se na:

- sposobnosti komunikacije korisnika,
- događaje koji su prethodili njegovom dolasku,
- druga lica važna za korisnika,
- sposobnosti korisnika da se stara o sebi,
- trenutne fizičke sposobnosti i ograničenja, psihološke i zdravstvene potrebe.<sup>271</sup>

Ukoliko je korisnik primljen bez rješenja o korišćenju usluge, što je čest slučaj kod prihvatilišta – skloništa, nužno je odmah obavijestiti centar za socijalni rad. Ukoliko je korisnik prihvatilišta – skloništa žrtva trgovine ljudima ili postoji opasnost da će postati žrtva, pružalac usluge je dužan da odmah obavijesti centar za socijalni rad, organ odnosno službu za borbu protiv trgovine ljudima i centar bezbjednosti.

Nakon obavljenog privremenog prijema, a na osnovu prikupljenih podataka o korisniku, pružalac usluge dužan je da:

- obavi procjenu osiguranja bezbjednosti korisnika prilikom pružanja usluge,
- obavi prioritetne intervencije i aktivnosti radi zadovoljavanja neodložnih potreba i osiguranja bezbjednosti korisnika,
- smjesti korisnika u odgovarajući dio prihvatilišta – skloništa,
- obezbijedi hitnu zdravstvenu pomoć,
- realizuje aktivnosti s ciljem emocionalne stabilizacije i smanjenja straha korisnika.<sup>272</sup>

Prikupljene podatke o korisniku pružalac usluge unosi u izvještaj o prijemu korisnika, na obrascu PU-I, u koji unosi i informacije o svim realizovanim aktivnostima tokom prijema.

270 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 13.

271 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 14.

272 Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 15.

## Individualni plan rada s korisnikom

**Neposredno nakon prijema u prihvatilište – sklonište slijedi podrška, koja se sastoji od pružanja sigurnosti, pokazivanja brige i strpljenja, a aktivnom rješavanju problema pristupa se nakon stabilizacije korisnika.** Pružalac usluge započinje aktivnu podršku izradom individualnog plana rada, u kojoj neizostavno, pored pružaoca usluge i korisnika, učestvuju i osobe koje su važne za korisnika.<sup>273</sup> Individualnim planom određuje se sadržaj podrške korisniku i osobe koje su odgovorne za realizaciju plana. Aktivnosti u individualnom planu usmjerene su na praktične vještine svakodnevnog života i socijalne vještine, koje su potrebne za izgradnju pozitivnih odnosa i produktivan život u zajednici. Individualni plan rada s korisnikom podložan je reviziji, u skladu s potrebama pojedinačnog korisnika.

## Razvoj potencijala i osnaživanje korisnika

Privremeno zbrinjavanje korisnika prvi je, ali ne i jedini, vid podrške koja se pruža u okviru usluge prihvatilišta – skloništa. Pružalac usluge dužan je korisniku da obezbijedi:

- podršku u preuzimanju kontrole nad sopstvenim životom i druge relevantne aktivnosti za ekonomsku samostalnost korisnika,
- podršku u ostvarivanju kontakata s porodicom i drugim licima važnim za korisnika,
- radno-okupacione i slične aktivnosti,
- razvoj vještina samozaštite i pomoći,
- organizovanje grupa samopomoći,
- relaksaciju i rekreaciju,
- uslove za školovanje i podršku djeci u učenju.<sup>274</sup>

**Pružalac usluge ima važnu ulogu u posredovanju između korisnika i ostalih relevantnih službi, koje mogu da doprinesu prevazilaženju krize i pronalaženju trajnog rješenja za probleme koje korisnik nije mogao da riješi bez dodatne podrške.** Ovdje se ubraja saradnja sa CSR u pogledu porodično-pravne zaštite i korišćenja drugih usluga socijalne i dječje zaštite, zatim službama za zapošljavanje, potencijalnim poslodavcima i sl. Nerijetko je korisnicima usluge prihvatilišta – skloništa potrebna pomoć u uspostavljanju saradnje sa službama za rješavanje imovinsko-pravnih pitanja i pravosudnim organima.

**Poseban vid podrške potrebno je pružiti žrtvama zlostavljanja, zanemarivanja i nasilja u porodici.** U ovakvim slučajevima, pružalac usluge dužan je da obezbijedi:

- podršku u razumijevanju nasilja i suočavanju s nasiljem,
- podršku u smanjenju straha i emocionalnoj stabilizaciji,
- pripremu korisnika za učešće u sudskim i drugim postupcima pred nadležnim organima, u vezi s nasiljem i
- dostupnost usluga savjetovanja odnosno terapije.

**Žrtvama trgovine ljudima potrebno je obezbijediti:**

- podršku u razumijevanju iskustva trgovine ljudima i krivičnog djela trgovine ljudima i
- dostupnost usluga savjetovanja odnosno terapije.

Korisnicima usluge prihvatilišta – skloništa važno je ukazati na pravo na besplatnu pravnu pomoć, budući da ovo pravo mogu ostvariti:

<sup>273</sup> Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 16.  
<sup>274</sup> Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, čl. 12.

- korisnik materijalnog obezbjeđenja porodice ili nekog drugog prava iz socijalne zaštite, u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna i dječja zaštita,
- dijete bez roditeljskog staranja,
- lice s posebnim potrebama,
- žrtva krivičnog djela nasilje u porodici ili u porodičnoj zajednici i trgovina ljudima i
- lice slabog imovnog stanja.<sup>275</sup>

#### 4.4.4 Očekivani ishodi smještaja u prihvatilište – sklonište

**Prevashodni ishod korišćenja usluge prihvatilišta – skloništa jeste osjećaj sigurnosti korisnika u okruženju u kojem se nalazi i zbrinutost u smislu elementarnih životnih potreba.** Ishod je korisnik koji je prevazišao krizu, koja je bila neposredan povod za korišćenje usluge i uspostavio saradnju s relevantnim službama i organizacijama u cilju izlaska iz nepovoljnih životnih okolnosti u kojima se našao. Nakon pružene stručne podrške u prihvatilištu – skloništu, korisnik je pripremljen za samostalan život ili povratak u porodično okruženje, odnosno korišćenje drugih usluga socijalne i dječje zaštite i drugih sistema u društvenoj zajednici. Korisnik prihvatilišta – skloništa iskoristio je sve ponuđene servise podrške kako bi započeo iznalaženje načina za uspostavljanje stabilnog porodičnog ili nezavisnog života, kao i za nalaženje održivih rješenja za krizne situacije. Uspostavljen je osnov za dalji napredak korisnika i osnažen je u smislu podizanja sposobnosti za bezbjedan život i uključivanje u zajednicu.

---

275 Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći, čl. 13.

RECENZIJE

# RECENZIJA PRIRUČNIKA

## USLUGE SOCIJALNE I DJEČJE ZAŠTITE: PRIRUČNIK ZA POLAGANJE STRUČNOG ISPITA

### Autori

Danilo Vuković i Božidar Dakić

Zamoljena sam da iznesem svoj stručni sud i sačinim recenziju rukopisa pod naslovom *Usluge socijalne i dječje zaštite: Priručnik za polaganje stručnog ispita*, autora Danila Vukovića i Božidara Dakića.

Shodno projektnom zadatku, Priručnik treba da:

- obezbijedi pregled normativnog okvira i institucionalne strukture u sistemu socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori, s prikazom izabranih primjera dobre prakse iz zemlje i regiona;
- bude prilagođen za potrebe stručnih radnika koji se pripremaju za polaganje stručnog ispita i da odražava savremen pristup u obuci profesionalaca;
- strukturom, jezikom i interpretacijom teksta jasno i razumljivo predstavi kompleksnu zakonsku materiju i institucionalnu praksu.

Priručnik na više od 140 strana kompjuterskog sloga, s preglednim ilustracijama, tabelama i referencama (koje su date u fusnotama, tako da ne opterećuju tekst, a obezbjeđuju dalje izvore), plod je višegodišnjeg angažovanja autora u oblasti socijalne zaštite i pažljive analize zakonodavstva i institucionalne prakse u Crnoj Gori.

Shodno postavljenom zadatku, autori su organizovali tekst u okviru četiri cjeline: I Uvod; II Usluge podrške za život u zajednici; III Savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge, i IV Usluge smještaja. Time je pokrivena struktura usluga koje su predviđene Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti.

U uvodnom dijelu ukratko je predstavljen sistem socijalne zaštite, razmatran pojam unapređenja kvaliteta (gdje je predstavljena i supervizija, opisani su stručni poslovi, inspekcijski i nadzor nad stručnim radom, monitoring i evaluacija), potom procjena i planiranje i pitanja evidencije.

Grupe usluga u poglavljima II, III i IV prikazane su po sljedećem obrascu:

- narativni opis vrste usluga u okviru određene grupe: normativni okvir, korisnici, svrha, normativni okvir, aktivnosti tokom pružanja usluge, prostor, oprema, stručni radnici i saradnici, kao i način stručnog rada s korisnicima;
- karakteristike pojedinih korisničkih grupa;
- sadržaj konkretne usluge (shodno korisničkoj grupi);

Pritom su korišćene pregledne šeme, ilustracije i tekstualne tabele – za prikazivanje odnosa među pojedinim konceptima i zahtjevima koji su postavljeni standardima. To olakšava razumijevanje određenih zakonskih i institucionalnih rješenja i pojašnjava nekada složene odnose među djelovima sistema.

Za ovakav prikaz i interpretaciju korišćeni su svi relevantni domaći zakoni i zakonski akti, kao i raspoloživa literatura na domaćem i u izvjesnoj mjeri na engleskom jeziku. Tekst može da ima koristi i od uvođenja međunarodno-pravne perspektive u pitanja kojima se bavi socijalna zaštita. Posebno, tekst bi dobio na kvalitetu i odigrao važnu ulogu u edukaciji stručnih radnika za savremenu praksu socijalne zaštite uvođenjem perspektive korisnika, razradom i razmatranjem pitanja participacije, autonomije i slobodnog izbora tokom korišćenja usluga.

Vješto kombinujući teorijske i praktične aspekte usluga socijalne zaštite, autori su napisali monografiju koja ima važnu aplikativnu vrijednost. Na jednostavan i čitljiv način objašnjena su složena normativna i institucionalna rješenja, koja mogu znatno da olakšaju polaganje stručnog ispita stručnim radnicima u socijalnoj i dječjoj zaštiti u Crnoj Gori, i to posebno onima koji su angažovani kod pružaoca usluga. Stručni radnici centara za socijalni rad, osim ovog priručnika, vjerovatno zahtijevaju dodatne izvore za pripremanje stručnog ispita.

Priručnik može da predstavlja svojevrsan vodič svim zaposlenima u socijalnoj zaštiti i onima koji su zainteresovani za ovu oblast kao potencijalni korisnici, pružaoci usluga, kreatori politika i finansijeri. Stoga ga predlažem kao literaturu za polaganje stručnog ispita za radnike socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori.

U Beogradu, jula 2016.

Prof. dr Nevenka Žegarac



## MINISTARSTVU RADA I SOCIJALNOG STARANJA CRNE GORE I UNDP U PODGORICI

Zamoljen da dam stručnu ocjenu rukopisa pod naslovom *Usluge socijalne i dječje zaštite: Priručnik za polaganje stručnog ispita*, autora Danila Vukovića i Božidara Dakića, imam zadovoljstvo i čast da saopštim sljedeću

### RECENZIJU

Rukopis pod gornjim naslovom podijeljen je u četiri međusobno povezana poglavlja, uz dvanaest ilustracija, tri tabele, spisak relevantnih pravnih akata i izbor korišćene literature.

Prvo, **uvodno**, poglavlje posvećeno je prikazu najznačajnijih segmenata sistema socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori. Ono sadži, pored ostalog, prikaz ustavno-pravne osnove, sistema prava i usluga, nosilaca, finansiranja, mreže pružanja usluga, s posebnim osvrtom na centre za socijalni rad, zatim prikaz ustanova socijalne zaštite i drugih ustanova koje pružaju usluge socijalne zaštite, kao i nevladinih organizacija. Autori su, s pravom, pošli od pretpostavke da kandidati koji polažu stručni ispit za rad u socijalnoj zaštiti moraju dobro poznavati njegove ključne institucionalno-pravne elemente i sadržaje.

Drugi odjeljak prvog dijela Priručnika, pod naslovom **Uvođenje kvaliteta**, sadrži analize bitnih pretpostavki za ostvarivanje kvaliteta socijalne zaštite u Crnoj Gori, među kojima su posebno anketovani: nov normativno-pravni sistem, standardi usluga, licenciranje, supervizija i inspeksijski nadzor. Autori polaze od zakonskog opredjeljenja da se kvalitet usluga ostvaruje kontinuirano. Pritom je centralna uloga centra za socijalni rad, kao bazične ustanove socijalne zaštite, posebno važna u svim fazama zaštite, a naročito u odlučivanju o pravima, izboru usluge, prilikom upućivanja na korišćenje, praćenja ostvarivanja i povratnog izvještavanja o postignućima kvaliteta usluga od strane relevantnih ustanova i pružalaca usluga.

Druga bitna pretpostavka unapređenja kvaliteta usluga – **standardi kvaliteta** prikazana je u odnosu na strukture (uslovi, kadrovi, stručni poslovi, uslovi za njihovo obavljanje, licenciranje i ustanove koje vrše licenciranje), procese i uslove, s tim što se naglašava da svaka stručna usluga ima neke zajedničke i neke posebne elemente, kao što pretpostavlja i posebne standarde, procedure i praćenje efekata.

Sljedeći važan uslov unapređenja kvaliteta usluga prepoznat je u **superviziji**, čija svrha, ciljevi, nosioci (Republički zavod za socijalnu i dječju zaštitu) i procedure su prikazani u dijelu ovog odjeljka. Posebno se naglašava uloga supervizora, koji prate kvalitet rada stručnih radnika, pružaju podršku u radu i procjenjuju efekte stručnog usavršavanja radnika, s ciljem da se ovima pomogne da uspješno realizuju zadatke, da unaprijede kvalitet usluga, da razvijaju svoja znanja i kompetencije i mogućnosti da preuzmu odgovornost za sopstvenu praksu. Ilustracija pod nazivom *Šta se postiže supervizijom?* najbolje sažima suštinu ove značajne funkcije u unapređenju kvaliteta usluga.

**Inspeksijski nadzor**, kojim se utvrđuje zakonitost rada i ispunjenost standarda, takođe, jedan je od značajnih instrumenata unapređivanja kvaliteta socijalne zaštite. Ovaj socijalno- pravni institut nadležnost je odgovarajućeg ministarstva i inspektora socijalne i dječje zaštite. Prikazane su, takođe, aktivnosti, ovlašćenja i nadležnosti inspektora.

**Stručni nadzor**, čiji je cilj unapređenje rada i zaštita najboljeg interesa korisnika, a određeni nosilac nadležni organ državne uprave, prikazan je kao dio sistema unapređivanja kvaliteta.

Treći dio prvog poglavlja posvećen je prikazu procesa **monitoringa i evaluacije**, kao instrumenata unapređivanja kvaliteta socijalne zaštite. Pod monitoringom se podrazumijeva proces praćenja aktivnosti tokom pružanja usluge i prikupljanja informacija korisnih za identifikaciju problema i teškoća, pronalaženje rješenja i unapređivanje rada pružaoca usluge i pojedinih stručnih radnika i saradnika. Monitoring služi i kao izvor informacija za evaluaciju usluge. Osnovni cilj **evaluacije**, koja mora biti sistematična i objektivna i zasnovana na kvalitativnim i kvantitativnim podacima, trebalo bi da bude ocjenjivanje realizacije planiranih ishoda primjerenih usluga odnosno da li one dovode do planiranih promjena u životu korisnika.

U trećem odjeljku prikazani su značaj, sadržaji, metode, procedure i postupak **procjene i planiranja**, kao bitnih početnih koraka u socijalnoj zaštiti i pružanju usluga korisnicima. Autori posebno insistiraju na raznovrsnosti izvora za prikupljanje i evaluaciju informacija o korisniku i njegovom socijalnom okruženju u cilju primjene personalizovanog pristupa, izbora usluga, izrade plana tretmana, a koje su od značaja za druge faze zaštite. Povezanost različitih faza pružanja usluga najbolje je prikazana u ilustraciji pod nazivom *Ciklus pružanja usluge: planiranje usluge, pružanje usluge i ponovni pregled*.

Autori se dalje bave fazama procesa promjene (prikupljanje podataka, analiziranje informacije, sprovođenje intervencije, monitoring, evaluacija i ponovni pregled), ističući značaj dobre procjene potreba korisnika radi što boljeg izbora i pružanja usluga. Pritom je data dobra klasifikacija socijalnih potreba koje su predmet djelatnosti socijalne zaštite.

Potom, autori pokazuju kako se iz procesa promjene donosi individualni plan rada, koji sadrži i očekivane ishode iz plana usluga centra za socijalni rad, kao i rizike u ostvarivanju ciljeva, aktivnosti na njegovom ostvarivanju. Oni upućuju čitaoca na **izvještaj o korisniku** (obrazac PU-İK) u koji se unosi procjena ostvarivanja ishoda i rezultata prema individualnom planu rada, procjena snaga, potreba i rizika, te predlog daljeg rada s korisnikom, koji može da sadrži i predlog za prestanak korišćenja usluge s obrazloženjem. Slično je i sa **zaključkom ponovnog pregleda** (obrazac PU-ZPP), koji prikazuje planirane i (ne)realizovane aktivnosti, kao i one koje nijesu planirane, ali su sprovedene, i rezimira trenutno stanje korisnika. Zaključak ponovnog pregleda sadrži preporuke u vezi s daljim korišćenjem usluge.

U dijelu uvodnog poglavlja, pod naslovom **Evidencija**, prikazuju se obaveza, značaj, svrha i sadržaji ažurirane zbirke podataka, koje se vode u socijalnoj i dječjoj zaštiti na osnovu Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti. Ova obaveza predviđa da se za potrebe obavljanja djelatnosti socijalne i dječje zaštite, planiranje, praćenje stanja, kao i za naučno-istraživačke i statističke svrhe vode zbirke koje posebno sadrže podatke o: pravima iz socijalne i dječje zaštite, pružaocima usluga, korisnicima, finansiranju djelatnosti socijalne i dječje zaštite i druge podatke u skladu sa zakonom. Dalje se upućuje na obavezu pružalaca usluga da vode **urednu evidenciju o korisnicima i pravima iz socijalne i dječje zaštite**, što uključuje: evidenciju isplate novčanih sredstava, evidenciju isplate i ličnih stvari, dosije korisnika, knjigu dnevnih događaja, knjigu aktivnosti na osiguranju bezbjednosti korisnika i list praćenja.

Svi navedeni vidovi evidencije o korisniku i pravima detaljno su prikazani na osnovu normativno-pravnih akata, kojima je uređena ova materija, tako da pružaoci usluga i kandidati koji polažu stručni ispit ne mogu imati nikakvih dilema oko vođenja uredne evidencije. Takođe su navedene šifre obrazaca po kojima se vode pomenuti vidovi evidencije.

Autori posebno naglašavaju da su sve informacije o ličnim i porodičnim prilikama, koje pružaoci usluga vode o korisniku, povjerljivog karaktera i da mogu da se koriste isključivo u svrhu pružanja usluge. U fusnotama se navode svi relevantni podzakonski akti kojima je uređena ova materija, što zainteresovanim omogućuje i detaljnije upoznavanje s ovim pitanjima.

Drugo poglavlje Priručnika posvećeno je **uslugama podrške za život u zajednici**, koje se smatraju važnim elementom socijalnog rada u zajednici. U pristupu se, s pravom, ukazuje na povezanost, ali i specifičnosti principa i ciljeva socijalnog rada u zajednici u odnosu na socijalni rad s pojedincem i s grupom.

Kao prva usluga podrške za život u zajednici analizira se **dnevni boravak**, kojim su obuhvaćeni: djeca i mladi sa smetnjama i teškoćama u razvoju, djeca s poremećajima u ponašanju i odrasla i stara lica s invaliditetom. Pored dnevnog boravka, kao usluge podrške za život u zajednici, navode se još i: pomoć u kući, stanovanje uz podršku, svratište, personalna asistencija, tumačenje i prevođenje na znakovni jezik i dr.

Autori objašnjavaju da je svrha dnevnog boravka za djecu i mlade s teškoćama u razvoju i odrasla i stara licima s invaliditetom unapređenje kvaliteta života korisnika u prirodnom okruženju, socijalna integracija i osposobljavanje za samostalan život, što se postiže održavanjem i razvijanjem socijalnih, psiholoških i fizičkih funkcija i vještina. Cilj svih ovih usluga jeste da korisnicima pruže pozitivno i konstruktivno iskustvo boravka izvan porodice, dok prirodna porodica može da se posveti drugim obavezama porodičnog života.

Ukazuje se, takođe, na specifičnosti dnevnog boravka za djecu s poremećajem u ponašanju, čija je svrha razvijanje lične odgovornosti, vaspitanje i pravilan razvoj, s ciljem da više ne vrše krivična djela.

U daljem tekstu razmatraju se normativni okvir i uslovi za pružanje usluga dnevnog boravka: prostor, ishrana, zdravstvena zaštita, higijena i sigurno okruženje korisnika, kao obaveza pružalaca dnevnog boravka da ima odgovarajući broj i strukturu stručnih radnika i saradnika, čiji sastav zavisi ne samo od veličine dnevnog boravka, već i od strukture korisnika, što je šematski prikazano posebnom ilustracijom. Zatim slijedi prikaz stručnog rada s korisnicima dnevnog boravka i faze u sprovođenju usluga dnevnog boravka.

U sljedećem tekstu precizno se daju normativno-pravne definicije korisnika usluga dnevnog centra za svaku grupu posebno: djeca i mladi sa smetnjama i teškoćama u razvoju, djeca s poremećajima u ponašanju i odrasli i stari s invaliditetom. Prikazani su, potom, sadržaji usluge dnevnog centra: podrška u ostvarivanju kontakata s licima važnim za korisnika, uslovi za školovanje i podršku djeci u učenju, razvoj vještina samozaštite i pomoći, razvoj komunikacionih i drugih vještina potrebnih za svakodnevni život u zajednici, podrška u razvoju samostalnosti u donošenju odluka i preuzimanju odgovornosti i relaksacija i rekreacija. Analizirani su, takođe, sadržaji usluge specifični za svaku grupu korisnika posebno.

Slijedeći jedinstvenu metodologiju, autori ukazuju na očekivane ishode pružanja usluge dnevnog boravka, naglašavajući da se oni za djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju mogu posmatrati na nivou djeteta, porodice i zajednice, što se posebno ilustruje.

Naredni dio *Priručnika za stručni ispit* posvećen je **pomoći u kući**, kao važnom vidu usluga podrške za život u zajednici, a koji je namijenjen djeci i mladima sa smetnjama u razvoju i odraslim i starima s invaliditetom, pod uslovom da imaju ograničene fizičke i psihičke sposobnosti i nijesu u stanju da nezavisno žive u svojim domovima bez redovne njege i nadzora, kao i da im porodična podrška nije dostupna ili nije dovoljna. Osnovna svrha ovog vida usluga u zajednici je pružanje podrške korisnicima u zadovoljavanju svakodnevnih životnih potreba u njihovim domovima, kako bi se na taj način unaprijedio ili održao kvalitet života i spriječio ili odložio smještaj u instituciju.

U tekstu dalje slijede konkretni prikazi sadržaja usluge pomoći u kući, poput: nabavke hrane, pripreme obroka i pomoći pri hranjenju; pomoći pri kretanju; pomoći pri održavanju lične higijene i higijene prostora; pomoći pri grijanju prostora; pomoći pri nabavci štampe i knjiga i plaćanju računa za električnu energiju, telefon, komunalije; posredovanja u obezbjeđivanju različitih vrsta usluga za održavanje stana i uređaja za domaćinstvo i nabavke i uzimanja lijekova i odvođenja na ljekarske preglede. Zatim se navode i objašnjavaju aktivnosti na sprovođenju ove usluge: pomoć u obezbjeđivanju ishrane; pomoć pri kretanju; pomoć pri održavanju lične higijene i higijene prostora; pomoć pri oblačenju i svlačenju, obavljanju fizioloških potreba, umivanju, kupanju, pranju kose, češljanju, brijanju, sječenju noktiju, pranju i održavanju posteljine, odjeće i obuće, održavanju čistoće prostorija, sudova i uređaja u domaćinstvu; pomoć pri grijanju prostora; pomoć u zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih i drugih potreba; pomoć u održavanju domaćinstva i pomoć pri održavanju zdravlja: nabavka i uzimanje lijekova i odvođenje na ljekarske preglede. U nekim slučajevima u okviru pomoći u kući pružaju se i usluge kontrole vitalnih funkcija (krvni pritisak, tjelesna temperatura, nivo šećera u krvi, unošenje i izbacivanje tečnosti i sl.).

Kao ishodi usluge pomoći u kući navode se: pružena podrška u zadovoljavanju svakodnevnih potreba u sopstvenom domu korisnika, kvalitet života unaprijeđen ili održan i smještaj u instituciju odložen ili spriječen.

Kao treći vid usluge pomoći u zajednici analizira se **stanovanje uz podršku**, nastalo kao alternativa institucionalnom zbrinjavanju korisnika, a kojim se obuhvataju: odrasle osobe s invaliditetom, odnosno osobe s urođenim ili stečenim fizičkim, mentalnim, senzornim ili intelektualnim poteškoćama koje su u mogućnosti da upravljaju posljedicama svog invaliditeta uz redovnu podršku i djeca i mladi koji su dio djetinjstva proveli bez roditeljskog staranja i pripremaju se za samostalan život. Normativom države Crne Gore još se preciznije određuju korisnici ove usluge u zajednici: dijete bez roditeljskog staranja, uzrasta najmanje 16 godina života; lice koje je bilo dijete bez roditeljskog staranja, od 16 do 23 godine života i odraslo i staro lice s invaliditetom.

Standardi usluge stanovanja uz podršku specificirani su i obavezuju pružaocima usluga da obezbijede: odgovarajući prostor, materijalne uslove, smještaj u skladu s uzrastom i polom korisnika, ishranu i dostupnost zdravstvenih usluga, održavanje lične higijene i higijene prostora, sigurno okruženje

i razvoj potencijala korisnika i osnaživanje korisnika. Svaki od navedenih standarda posebno se prikazuje.

Slično se može reći i za stručni rad s korisnicima stanovanja uz podršku koji se zasniva na višestrukim znanjima i vještinama zaposlenih, uz oslanjanje na kapacitete lokalne zajednice, a koji mogu obavljati: socijalni radnik, psiholog, pedagog, specijalni pedagog, andragog i defektolog, dok poslove stručnog saradnika mogu obavljati zaposleni različitog stručnog profila u skladu s vrstom podrške koja je neophodna korisniku i potrebama pružanja usluge. Određuje se, takođe, da je broj stručnih radnika i saradnika u direktnoj srazmjeri s brojem korisnika. U tekstu se, dalje, precizira koje osobe čine podgrupe korisnika usluge stanovanja uz podršku, kao što se detaljno navode posebni i specifični sadržaji i aktivnosti u ostvarivanju ove usluge za svaku od njih. Na osnovu jedinstvenog metodološkog pristupa navode se, takođe, normativno definisani očekivani ishodi usluge stanovanja uz podršku za svaku podgrupu korisnika.

**Svratište** takođe spada u usluge podrške za život u zajednici i namijenjeno je privremenom zbrinjavanju djece koja se zateknu bez nadzora roditelja, usvojioca ili staratelja. Polazeći od pravnog okvira, autori prikazuju strukturne i funkcionalne standarde, koje moraju ispuniti pružaoci ove socijalne usluge u zajednici: odgovarajući prostor i materijalni uslovi, ishrana i dostupnost zdravstvenih usluga, održavanje lične higijene i higijene prostora, sigurno okruženje i razvoj potencijala i osnaživanje korisnika.

Slijedi prikaz standarda u pogledu stručnih radnika i stručni postupci (aktivnosti) u obezbjeđivanju ovog vida usluga: donošenje rješenje o korišćenju usluge, izrada individualnog plana rada s korisnikom, ponovni pregled korisnika, evaluacija rada i vođenje evidencije o korisnicima i sprovedenim aktivnostima. na osnovu podzakonskih akata. Definišu se, takođe, korisničke grupe i indikacije za pružanje usluga (djeca koja rade na ulici i djeca koja žive na ulici).

Kada je riječ o sadržajima usluge, prvo se naglašava obaveza pružalaca usluge svratišta da korisniku obezbijedi edukaciju i podršku u sticanju osnovnih životnih vještina, dok se kao sadržaji usluge navode: održavanje lične higijene, nabavka odjeće i obuće, ishrana, posredovanje u obezbjeđivanju dostupnosti usluga u zajednici, edukacija, psiho-socijalna podrška i podrška u obrazovanju.

Kao ishodi usluge navode se: pomoć u uključivanju korisnika u redovno obrazovanje, doprinos što potpunijem ostvarenju njihovih prava, obezbjeđenje odgovarajućeg vida zaštite i uklanjanje ove djece s ulice.

**Personalna asistencija** je sljedeći vid usluga u zajednici, a u Priručniku se analiziraju: njena suština, normativni okvir, korisnici, svrha, nosioc, uloge stručnih radnika i personalnih asistenata, uslovi za obavljanje uloga personalnog asistenta, aktivnosti i sadržaji. Posebno se precizno određuju korisnici ove vrste usluga na osnovu podzakonskih akata kojima se uređuje ova materija (osobe s teškim tjelesnim invaliditetom, osobe s ograničenom sposobnošću kretanja, osobe kojima je potrebna pomoć za zadovoljavanje osnovnih svakodnevnih životnih potreba i osobe koje su u radnom odnosu ili su u postupku obrazovanja). Konkretno, u pitanju su korisnici dodatka za njegu i pomoć koji su u radnom odnosu ili koji su uključeni u sistem visokog obrazovanja odnosno sistem obrazovanja odraslih. Sadržaji usluge personalne asistencije prikazani su na tri nivoa: nivo korisnika usluge, nivo pružaoca usluge personalne asistencije i nivo personalnog asistenta. Očekivani ishodi usluge personalne asistencije posmatraju se, zatim, na nivou korisnika i porodice.

Treći dio Priručnika nosi naslov: **Savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge**, što je posebno značajan vid savremene socijalne zaštite. Autori polaze od činjenice da Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti u savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge ubraja: savjetovanje, terapiju, medijaciju, SOS telefon i druge usluge s ciljem prevazilaženja kriznih situacija i unapređivanja porodičnih odnosa. Upozoravaju, takođe, da se u normativnim rješenjima pravi razlika između savjetodavnog usmjeravanja, savjetovanja i terapije. Normativni okvir kojim se bliže uređuju stručni poslovi razlikuje savjetodavno usmjeravanje, kao osnovni stručni posao, i savjetovanje i terapiju koji su svrstani u specijalizovane stručne poslove, kao što se pravi razlika između terapije i savjetovanja. Oni, potom, daju odredbe SOS telefona i medijacije, kao i uslove koji moraju da se ispune za obavljanje ovih usluga (prostor, stručni radnici i saradnici) i šta se podrazumijeva pod stručnim radom s korisnicima. Uz to, navode se grupe korisnika savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga (djeca, odrasli i stari, osobe s invaliditetom, samohrani roditelji, žrtve nasilja i dr.), kao i precizan spisak korisničkih grupa.

Polazeći od stava da je u Crnoj Gori medijacija odnosno posredovanje, kao način rješavanja

sporova, uređena Zakonom o posredovanju, autori prikazuju njenu primjenu u socijalnoj zaštiti, ukazujući na bogatstvo mogućnosti korišćenja ove usluge u praksi. Oni, takođe, upozoravaju da je posredovanje u bračnim odnosima uređeno Porodičnim zakonom, dok je medijacija/posredovanje između maloljetnih učinioca krivičnih djela i oštećene strane uređena Zakonom o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku.

Ukazujući na činjenicu da medijacija nije do kraja normirana zbog prirode odnosa u ovom procesu, autori dalje pokazuju da se postupak medijacije može sporazumno pokrenuti od strane osoba u sukobu ili inicijativom suda. Dalje se prikazuju uobičajene faze medijacije, kao i uslovi za obavljanje medijacije i uloge medijatora u socijalnoj i dječjoj zaštiti.

Četvrti dio Priručnika, pod naslovom **Usluge smještaja**, govori o uslugama koje podrazumijevaju boravak korisnika: na porodičnom smještaju-hraniteljstvu, porodičnom smještaju, u ustanovi, u prihvatilištu-skloništu i u drugim vrstama smještaja. Usluge smještaja mogu se koristiti privremeno, povremeno i dugotrajno.

U tekstu se izdvaja dio koji se bavi **porodičnim smještajem**, u kojem se prvo govori o pravnom okviru kojim se definiše, određuje priroda, uslovi i korisnici ovog vida smještaja. Tako se navodi da se porodičnim smještajem mogu obuhvatiti djeca i mladi bez roditeljskog staranja; djeca i mladi čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama; djeca sa smetnjama u razvoju; trudnice; samohrani roditelji djece do tri godine; odrasla i stara lica koja su korisnici dodatka za njegu i pomoć; djeca koja su žrtve ili kod kojih postoji opasnost da će postati žrtve zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici, kao i u slučaju iznenadne spriječenosti roditelja da brinu o djetetu i odrasla i stara lica koja su žrtve ili za koje postoji opasnost da će postati žrtve zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici.

Poslije ovoga slijedi prikaz tri vida porodičnog smještaja: standardni, porodični smještaj uz intenzivnu podršku i urgentni porodični smještaj. Ovi su predstavljeni i u tabeli prema korisničkoj grupi, sadržaju i trajanju usluge. Slijedi navođenje dužnosti, obaveza i uloga pružalaca porodičnog smještaja. Takođe se određuju uslovi koje moraju ispuniti kandidati za pružanje usluge i uslovi koji se moraju obezbijediti osobama na porodičnom smještaju, kriterijumi za izbor hranitelja, kao i načini procjene osoba i porodica za vršenje ovih usluga.

Priručniku se zatim definišu korisničke grupe i indikacije prema tipovima porodičnog smještaja-hraniteljstva, kao i sadržaji usluge i stručni poslovi vezani za osposobljavanje hranitelja i ostvarivanje porodičnog smještaja, uključujući i obaveze hranitelja. Očekivani ishodi porodičnog smještaja prikazani su u odnosu na korisnika, porodicu i zajednicu i detaljno uporedno analizirani u posebnoj tabeli.

**Smještaj u ustanovu**, kao decenijama najrasprostranjenija usluga socijalne i dječje zaštite, prikazuje se u posebnom odjeljku ovog dijela Priručnika. Prema pozitivnim propisima Republike Crne Gore, uslugu smještaja u ustanovu mogu koristiti sljedeće grupe korisnika: odraslo ili staro lice s invaliditetom; odraslo ili staro lice koje je žrtva zanemarivanja, zlostavljanja, eksploatacije i nasilja u porodici ili kod kojeg postoji opasnost da će postati žrtva; odraslo ili staro lice koje je beskućnik; staro lice kojem se ne može obezbijediti ili nije u njegovom najboljem interesu ostanak u porodici; trudnica; samohrani roditelj s djetetom do navršene treće godine života; dijete bez roditeljskog staranja, dijete čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama; dijete sa smetnjama u razvoju; dijete s poremećajima u ponašanju, kao i ostala lica kojima je ova usluga potrebna zbog vanrednih okolnosti.

Autori prikazuju, dalje, procedure pripreme i korišćenja usluge smještaja u ustanovu i njene svrhe (održavanje ili unapređivanje kvaliteta života i samostalnost korisnika, dok se usluga smještaja djece i mladih u ustanove socijalne zaštite pruža radi obezbjeđivanja privremenog bezbjednog i stimulativnog okruženja). Slijedi navođenje propisanih uslova, koje mora obezbijediti ustanova za smještaj: odgovarajući stambeni prostor; materijalni uslovi; smještaj u skladu s polom korisnika odnosno uzrastom kada su djeca korisnici usluge, ishrana i dostupnost zdravstvenih usluga, održavanje lične higijene i higijene prostora, sigurnost okruženja i razvoja potencijala i osnaživanje korisnika.

Svi navedeni uslovi za pružanje usluge smještaja u ustanovu detaljno su analizirani prema sadržaju, namjeni, korisnicima i specifičnostima ustanove, na osnovu Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti i posebnih podzakonskih akata, kojima je uređena ova materija.

Polazeći od stava da „adekvatna podrška korisniku usluge smještaja u ustanovu podrazumijeva angažovanje odgovarajućeg osoblja u smislu broja zaposlenih i njihovih profesionalnih kapaciteta za obavljanje stručnih poslova“, autori daju detaljan prikaz obaveza

ustanova za smještaj u pogledu stručnih kadrova i saradnika, a to mogu biti: socijalni radnik, psiholog, pedagog, specijalni pedagog, andragog i defektolog, kao i vaspitač i radno-okupacioni terapeut, rehabilitator specijalni edukator. Uslov za obavljanje navedenih stručnih poslova su stečena odgovarajuća licenca i završene relevantne studije. Minimalan broj i struktura stručnih radnika i stručnih saradnika, koje pružalac usluge smještaja treba da angažuje, uslovljeni su brojem i dominantnim potrebama korisnika usluge, o čemu se daju primjeri prema tipu ustanove odnosno korisnika, što je regulisano posebnim pravilnicima.

Imajući u vidu činjenicu da potrebe korisnika socijalne i dječje zaštite imaju izrazito individualan karakter, a da je zajednička karakteristika svih osoba koje mogu ostvariti pravo na uslugu smještaja u ustanovu da svoje potrebe ne mogu da ispune u porodičnom okruženju, usljed različitih okolnosti, autori detaljno definišu svaku grupu korisnika, tip korisnika i indikatore na osnovu kojih se odlučuje o ispunjenosti uslova za korišćenje ove usluge. Zatim slijedi detaljan prikaz sadržaja usluga smještaja u ustanovu socijalne i dječje zaštite, što, pored obezbjeđivanja odgovarajućeg stambenog prostora, materijalnih uslova, ishrane, higijene i sigurnog okruženja u skladu sa standardima, obuhvata stručni rad s korisnicima (prijem i priprema korisnika; individualno planiranje rada s korisnikom i ponovni pregled i razvoj potencijala i osnaživanje korisnika). Potom se detaljnije prikazuju specifični sadržaji usluge, postupci i faze stručnog rada za odrasla i stara lica i za djecu i mlade, sve u skladu sa savremenim pristupima u socijalnoj zaštiti i socijalnom radu i u skladu s relevantnim podzakonskim aktima, kojima su ovi elementi usluge uređeni.

Dosljedno primjenjujući izabranu metodologiju, autori se dalje bave određivanjem očekivanih ishoda smještaja u ustanovu, posebno za odrasla i stara lica i za djecu i mlade. Za odrasle i stare osobe smještene u ustanovu očekuje se da su zbrinuti u sigurnom okruženju i da su im omogućeni uslovi za potpunije zadovoljavanje individualnih životnih potreba; da im je poboljšano opšte funkcionisanje i produžena očuvanost ličnih kapaciteta; da im je unaprijeđen kvalitet života u odnosu na okolnosti koje su prethodile korišćenju usluge smještaja i da su održane veze za sa sredinom iz koje dolaze itd.

Za djecu i mlade, smještene tokom ograničenog vremenskog perioda, očekuje se da su djeca zbrinuta u sigurnom okruženju, uz neophodnu stručnu podršku, dok se kao ishodi usluge navode još i pripremljenost za povratak u porodicu, usvojenje, odlazak u hraniteljsku porodicu ili korišćenje neke druge odgovarajuće usluge primjerene potrebama djece; da im se obezbijedi liječenje u skladu s potrebama, kao i rehabilitacioni program u skladu s propisima i kapacitetima, kao i da korisnik razumije i sopstveno ponašanje i upravlja njime kroz strukturiranje slobodnog vremena uz dnevnu rutinu i pozitivne aktivnosti.

U posebnom odjeljku ovog dijela Priručnika analizira se **Smještaj u malu grupnu zajednicu**, kao vid privremenog prebivališta manje grupe korisnika, koji svoje potrebe ne mogu da ispune u vlastitom domu. Kako autori navode, usluga smještaja u malu grupnu zajednicu, u Crnoj Gori, namijenjena je djeci i mladima radi pripreme povratka u biološku porodicu, odlaska u hraniteljsku porodicu odnosno pripreme za samostalan život, s tim što pravo na uslugu smještaja u malu grupnu zajednicu mogu ostvariti: djeca i mladi bez roditeljskog staranja; djeca i mladi čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama, djeca i mladi sa smetnjama u razvoju i djeca i mladi s poremećajima u ponašanju.

Autori ukazuju na to da su propisani standardi za pružanje usluge smještaja u malu grupnu zajednicu specifični u pogledu prostora i opreme (zasebni objekti ili kao više objekata koji dijele zajedničku infrastrukturu, poput prostora za pripremanje jela, igrališta, ljekarske ordinacije i sl.), dok prostor u kome se pruža usluga smještaja u malu grupnu zajednicu gotovo u potpunosti treba da odgovara standardima predviđenim za uslugu smještaja djece i mladih u ustanovu. Specifična je i zakonodavna odredba da objekti moraju biti u naseljenom mjestu, kao i da je broj korisnika male grupne zajednice ograničen na osam. Od stručnih radnika i saradnika (socijalni radnik, psiholog, pedagog, specijalni pedagog, andragog i defektolog), pored akademskih kompetencija, očekuje se da posjeduju niz vještina koje omogućavaju stvaranje porodične atmosfere i uključivanje korisnika u lokalnu društvenu sredinu.

U tekstu se dalje definišu korisničke grupe i indikacije, kao i specifični sadržaj usluge smještaja u malu grupnu zajednicu koji se, u principu, ne razlikuje od sadržaja usluge smještaja u ustanovu socijalne i dječje zaštite (prijem i priprema korisnika, individualni plan rada s korisnikom i ponovni pregled, razvoj potencijala i osnaživanje korisnika, zadovoljavanje vaspitnih i obrazovnih potreba i njegovanje identiteta).

Kao očekivani ishod smještaja u malu grupnu zajednicu navodi se da djeca bez roditeljskog staranja

i djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama, nakon boravka u maloj grupnoj zajednici, budu pripremljena za povratak u biološku porodicu, korišćenje usluge hraniteljstva ili započinjanje samostalnog života u zajednici.

Na kraju Priručnika prikazuju se suštinske uloge i karakteristike **smještaja u prihvatilište – sklonište**, čija je uloga obezbjeđivanje privremenog smještaja, zadovoljavanje osnovnih potreba, pristup drugim uslugama u zajednici i vremenski ograničene usluge intervencija u kriznim situacijama. Po već prikazanoj metodologiji, daje se normativni okvir, svrha, krug korisnika i indikatori za korišćenje ove usluge; ispunjenost uslova za pružanje usluge; sadržaji aktivnosti, postupak i procedura; stručni radnici, saradnici i aktivnosti i očekivani ishodi (osjećaj sigurnosti korisnika u okruženju u kom se nalazi i zbrinutost u smislu elementarnih životnih potreba, prevazilaženje krize koja je bila neposredan povod za korišćenje usluge i uspostavljanje saradnje s relevantnim službama i organizacijama u cilju izlaska iz nepovoljnih životnih okolnosti u kojima se našao). Sve ovo urađeno je u skladu s Pravilnikom o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu.

Na osnovu pažljivog čitanja teksta Priručnika za polaganje stručnog ispita i ovog sažetog prikaza njegovog sadržaja, mogu se izvući sljedeći zaključci:

1. Autori Danilo Vuković i Božidar Dakić veoma stručno i kompetentno sačinili su tekst pod naslovom: *Usluge socijalne i dječje zaštite: Priručnik za polaganje stručnog ispita*.
2. U pisanju Priručnika autori su primijenili teorijske i metodološke pristupe savremene nauke socijalne politike, socijalne zaštite i socijalnog rada, citirajući pojedine naučne i stručne tekstove jedino radi pojašnjenja ili boljeg razumijevanja konkretnih institucionalnih kategorija ili pojmova vezanih za materiju priručnika.
3. Priručnik je pisan dosljedno i koherentno, na osnovu relevantnih pozitivnih propisa države Crne Gore iz socijalne i dječje zaštite, čije poznavanje je impozantno.
4. Autori su veoma konkretno, detaljno i jasno predstavili cjelinu institucionalno-pravnog sistema socijalne zaštite Republike Crne Gore, pojedine socijalno-pravne institute, korisnike, prava, stručne sadržaje i aktivnosti, kao i normative standarda za svaku od prikazanih usluga.
5. Obim sadržaja prilagođen je prosječnom potencijalnom čitaocu i kandidatima za polaganje stručnog ispita, s tim što je pisan stručnim, razumljivim i jasnim jezikom.
6. Metodologija izlaganja vezana za pojedine vrste usluga je dosljedna, pregledna i razumljiva.
7. Izabrani načini prezentacije, prilozi i izbor iz literature sačinjeni su s mjerom i u duhu savremene nauke.

Prema tome, iz ovoga slijedi da su autori Danilo Vuković i Božidar Dakić uspješno ostvarili svoj zadatak da sačine *Priručnik za polaganje stručnog ispita*.

Slobodni smo da na kraju ovog izvještaja iznesemo dva predloga:

1. Da se *Priručnik za polaganje stručnog ispita* objavi i tako učini dostupnim ne samo kandidatima za polaganje stručnog ispita već i drugim stručnim radnicima i zainteresovanim koji žele da obnove ili provjere svoje poznavanje cjeline i pojedinih segmenata institucionalnog sistema socijalne zaštite u Crnoj Gori.
2. Da se, uz saglasnost autora citiranih tekstova, sačini i objavi izbor iz relevantnih tekstova kojima bi se upotpunila literatura za polaganje stručnog ispita.

U Beogradu,

18. 7. 2016.

Dr Milosav Milosavljević, redovni profesor

Univerziteta u Beogradu, u penziji





# Literatura

- Ajduković, Marina, Cajvert, Lilja, „Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi“, *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*, Vol. 8, No. 2, str. 195–214.
- Barber, G. James, Delfabbro, H. Paul, *Children in Foster Care*, Routledge, London, 2004.
- Barclay Committee, *Social Workers: Their Role and Tasks*, Square Press, Bedford, 1982.
- Barker, L. Robert (ed.), *The Social Work Dictionary*, NASW Press, 2003.
- Bežovan, Gojko et al., *Izazovi razvoja kombinovane socijalne politike u Crnoj Gori*, Institut alternativa, Podgorica, 2012, str. 36
- Bryman, Alan, *Social Science Research Methods*, Oxford University Press, 2012.
- Džamonja-Ignjatović, Tamara, Despotović-Stanarević, Vera (ur.), *Deca i mladi sa problemima u ponašanju: Usluge i tretmani u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2010, str. 157 i dalje.
- Džamonja-Ignjatović, Tamara, Žegarac, Nevenka, „Medijacija u sistemu socijalne zaštite“, *Godišnjak 2007*, godina I, broj 1, Univerzitet u Beogradu, Fakultet političkih nauka
- Đorđević, Milica, Birčanin, Filip, Vasiljević, Milica, *Mi znamo najbolje: Terenski rad Centra za integraciju mladih. Vodič kroz najbolje prakse*, Centar za integraciju mladih, Beograd, 2011.
- European Commission, Homelessness, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1061>
- Geldard, David, *Basic Personal Counseling: A Training Manual for Counselors*, Springfield, Charles C Thomas, Illinois, 1989.
- Grujić, Dobrila, *Hraniteljstvo kao izbor: Vodič za hranitelje*, Ministarstvo rada i socijalnog staranja, Podgorica, 2014.
- Grujić, Dobrila, Hadžović, Ljiljana, Ivanišević, Ljiljana, Tekić, Vesna, *Sigurnim korakom do hraniteljstva: priručnik za roditelje*, Centar za porodični smještaj dece i omladine, Beograd, str.17
- Kendrick, Andrew ed., *Residential Child Care – Prospects and Challenges*, London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publisher, 2008.
- Liebmann, Marian, *Mediation in Context*, Jessica Kingsley Publishers, London, 2000.
- Milosavljević, Milosav, Brkić, Miroslav, *Socijalni rad u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2006.
- Milosavljević, Milosav, *Osnove nauke socijalnog rada*, Filozofski fakultet Banja Luka, Banja Luka, 2009.
- Moore, W. Christopher, *The Mediation Process, Practical Strategies for Resolving Conflict*, Jossey-Boss, San Francisco, 1986.
- Pažin, Zoran et al., *Priručnik za obuku medijatora – posrednika*, Centar za posredovanje Crne Gore, IFC Međunarodna finansijska korporacija, Ministarstvo pravde Crne Gore, Podgorica, 2009.
- Petrušić, Nevena, „Medijacija kao metod rešavanja pravnih sporova“, *Pravo – teorija i praksa*, vol. 21, br. 3-4, Novi Sad, 2004, str. 33–43.
- Plante, G. Thomas, *Contemporary Clinical Psychology*, Hoboken, John Wiley & Sons Inc., New Jersey, 2005.
- Popadić, Dragan et al., *Pametniji ne popušta: Vodič kroz sukobe do sporazuma*, Dosije, Beograd, 1996.
- Porodični zakon, *Službeni list Republike Crne Gore*, broj 1/2007.
- Pravilnik o bližim uslovima i standardima za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj i dječjoj zaštiti, *Službeni list Crne Gore*, broj 56/2013.
- Pravilnik o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje i oduzimanje licence za rad stručnim radnicima u oblasti socijalne i dječje zaštite, *Službeni list Crne Gore*, broj 34/2015.
- Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja, *Službeni list Crne Gore*, broj 19/2014.
- Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici, *Službeni list Crne Gore*, broj 30/2015.
- Pravilnik o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, *Službeni list Crne Gore*, broj 32/2015.
- Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, *Službeni list Crne Gore*, broj 58/2014.
- Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima za smještaj djece i mladih u ustanovu i malu grupnu zajednicu, *Službeni list Crne Gore*, broj 43/2014.
- Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja u prihvatilištu – skloništu, *Službeni list Crne Gore*, broj 26/2014.
- Pravilnik o uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluge smještaja odraslih i starih lica, *Službeni list Crne Gore*, broj 58/2014.
- Pravilnik o organizaciji, normativima, standardima i načinu rada centra za socijalni rad, *Službeni list Crne Gore*, broj 58/2013.
- Republički zavod za socijalnu zaštitu, *Dnevni boravak za decu i mlade s invaliditetom: Smernice za uspostavljanje i pružanje usluge*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2013.

- Rojević, Gorana, Brončin, Branislav, Glumbić, Nenad, Kovačević, E. Jasmina, Donlan, Patrik, *Strukturisanje i institucionalizacija usluge dnevnog boravka: Praktikum*, Dečije srce, Beograd, 2010.
- Rosen, Aaron, Proctor, K. Enola (ed.), *Developing Practice Guidelines for Social Work Intervention: Issues, Methods, and Research Agents*, Columbia University Press, New York, 2003.
- Satarić, Nadežda, *Kvalitativno istraživanje – Dugotrajna nega starijih u Srbiji*, Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva, Beograd, 2013.
- Savjet Evrope – Komitet ministara, *Preporuka Komiteta ministara državama članicama o pravima djece smještenim u institucijama*, 2005. <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168046ce2f>, posjećeno 6. 4. 2016.
- Savjet Evrope – Komitet ministara, *Preporuka 5 Komiteta ministara državama članicama o pravima djece smještenim u institucijama*, 2005. <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168046ce2f>, posjećeno 18. 4. 2016.
- SeConS, *Komparativna analiza uloge civilnog društva u pružanju usluga socijalne zaštite na Zapadnom Balkanu*, ASB, Beograd, 2013.
- Sporazum o međusobnoj saradnji Vrhovnog državnog tužioca, Ministarstva zdravlja, rada i socijalnog staranja, Ministarstva prosvjete i nauke, Uprave policije i nevladinih organizacija: „Crnogorski ženski lobi“, „Sigurna ženska kuća“ i „Centar plus“ – Aneks Sporazuma o međusobnoj saradnji u oblasti zdravstvene, socijalne i dječje zaštite, čl. 9.
- Stakić, Đurađ, Milovanović, Milorad, *Metode socijalnog rada*, Stručna knjiga i Savez društva socijalnih radnika Srbije, Beograd, 1991.
- *Stanovanje uz podršku za mlade koji se osamostaljuju i osobe s invaliditetom: Smernice za uspostavljanje i pružanje usluge*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2013.
- Stevanović, Ivana, „Deca uključena u život ili rad na ulici kao žrtve iskorišćavanja i zloupotreba“, *Temida*, mart 2013, str. 93–112.
- Stockmann, Reinhard (ed.), *A Practitioner Handbook on Evaluation*, Edward Elgar, 2011, str. 25.
- Stufflebeam, L. Daniel, Chris, L.S. Cory, *Evaluation Theory, Models and Applications*, Jossey-Bass, San Francisco, 2014.
- Šarac, Nada, Milanović, Lidija, Živanić, Svetlana, Gajić, Živorad, „Dnevni boravak kao odgovor na potrebe sistema“ u: Hrnčić, Jasna, Džamonja-Ignjatović, Tamara, Despotović- Stanarević Vera (ur.), *Deca i mladi sa problemima u ponašanju: Usluge i tretmani u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2010.
- UN, Convention on the Rights of Persons with Disabilities, <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>
- UN, Convention on the Rights of the Child, <http://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/crc.pdf>
- UNICEF, *Child Labour Today*, UNICEF, New York, 2005.
- Uzelac, Slobodan, *Socijalna edukologija – Osnove socijalne edukologije mladih s poremećajima u socijalnom ponašanju*, Sagen, Zagreb, 1995.
- VandenBos, R. Gary (ed.), *APA Concise Dictionary of Psychology*, American Psychological Association, Washington D.C., 2009.
- Vidanović, Ivan, *Pojedinac i porodica: Metode, tehnike i veštine socijalnog rada*, autorsko izdanje, Beograd, 2009.
- Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći, *Službeni list Crne Gore*, broj 20/2011.
- Zakon o inspeksijskom nadzoru, *Službeni list Republike Crne Gore*, broj 39/2003.
- Zakon o lokalnoj samoupravi, *Službeni list Republike Crne Gore*, broj 42/2003.
- Zakon o parničnom postupku, *Službeni list Republike Crne Gore*, broj 39/2003.
- Zakon o posredovanju, *Službeni list Republike Crne Gore*, broj 30/2005.
- Zakon o postupanju prema maloljetnicima u krivičnom postupku, *Službeni list Crne Gore*, broj 19/2014.
- Zakon o prekršajima, *Službeni list Crne Gore*, broj 19/2014.
- Zakon o radu, *Službeni list Crne Gore*, broj 19/2014.
- Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti, *Službeni list Crne Gore*, broj 27/13.
- Zakon o zaštiti od nasilja u porodici, *Službeni list Crne Gore*, broj 19/2014.
- Žegarac, Nevenka, Brkić, Miroslav, *Razvoj lokalnih usluga socijalne zaštite: Ka standardima kvaliteta*, Fond za socijalne inovacije, Beograd, 2007.
- Žegarac, Nevenka, *Deca govore: Rizik od trgovine ljudima i rezilijentnost dece u Jugoistočnoj Evropi – izveštaj za Srbiju*, Save the Children UK, Beograd, 2007.
- Žegarac, Nevenka, *Izveštaj o kapacitetima centara za socijalni rad u Crnoj Gori: Izazovi i mogućnosti reorganizacije, standardizacije i unapređenja stručne prakse*, UNICEF, Podgorica, 2011.
- Žegarac, Nevenka, *Od problema do promena u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*, UNDP, Podgorica, 2015.
- Žegarac, Nevenka, Džamonja-Ignjatović, Tamara, Milanović, Marko, *Kada nam nedelja dolazi sredom: Usluge za decu za smetnjama u razvoju i njihove porodice*, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2013.





