


# STANDARDI PRUŽANJA SOCIJALNIH USLUGA ZA NVO KOJE RADE SA DJECOM I MLADIMA U RIZIKU NA ZAPADNOM BALKANU



Ovaj vodič je nastalo u okviru projekta "Osnaživanje mladih u riziku od socijalne isključenosti" koji je finansirala Evropska unija. Evropska unija ne dijeli nužno stavove koji su iznijeti u ovoj publikaciji.





**STANDARDI PRUŽANJA  
SOCIJALNIH USLUGA ZA  
NVO KOJE RADE SA  
DJECOM I MLADIMA U  
RIZIKU NA  
ZAPADNOM BALKANU**

**NVO Juventas**

Omladinskih brigada

81000 Podgorica

Crna Gora

**Objavila:** NVO Juventas

**Autorke:** Nevena Nikolić, Bojana Perović

**Autorska prava** © NVO Juventas 2018

Sva prava su zadržana. Nije dozvoljeno umnožavanje nijednog dijela ove publikacije, kao ni čuvanje u bazi podataka ili dalje prosljeđivanje u bilo kom obliku, elektronskim ili mehaničkim putem, fotokopiranjem, snimanjem ili na drugi način, bez prethodnog odobrenja vlasnika autorskih prava.



Vodič je kreiran kroz projekat "Mladi u riziku od socijalne isključenosti", finansiranog od strane Evropske unije. Projektom koordinira NVO Juventas (Crna Gora), a partneri na projektu su ARSIS (Albanija), Organizacija Margina (Bosna i Hercegovina), HOPS (Sjeverna Makedonija), Lavirint (Kosovo), Prevent (Srbija) i SHL Foundation (Njemačka)

# SADRŽAJ

Pravni okvir i međunarodne konvencije .....	11
Osnovna načela i vrijednosti.....	18
Zaštitne politike .....	25
Kodeks ponašanja ili Etički kodeks .....	34
Vještine, znanja i kompetencije profesionalaca u NVO koji rade sa mladima u riziku ....	38
Literatura.....	62
Korisne reference.....	63

# UVOD

## CILJ I SVRHA OVOG DOKUMENTA

Cilj ovog dokumenta je doprinos razvoju standarda pružanja socijalnih usluga za nevladine organizacije (NVO) koje rade sa mladim ljudima u riziku od socijalne isključenosti u regionu Zapadnog Balkana. Svrha ovog dokumenta je da omogući bolju zaštitu djece i mladih u riziku od socijalne isključenosti kroz razvijanje skupa standarda za pružanje socijalnih usluga koje su usmjerene na ove društvene kategorije. Potreba i značaj zajedničkih standarda u ovoj oblasti su široko priznati i pozdravljeni. Ako su standardi opšte prihvaćeni, jasni i razumljivi za zainteresovane strane koje bi trebalo da ih poštuju, kvalitet usluga koje se pružaju mladima u riziku će biti na višem nivou, a time bi i uticaj mladih na društvo trebalo da bude vidljiviji.

### Kome je namijenjen ovaj dokument?

Ovaj dokument je prvenstveno namijenjen NVO koje pružaju usluge socijalne zaštite i omladinskog rada mladim ljudima u riziku od socijalne isključenosti. Imajući u vidu raznolikost ovih organizacija u pogledu njihove veličine, iskustva, organizacione kulture, finansijske podrške i drugih specifičnosti, ovaj dokument će se baviti osnovnim nacionalnim i međunarodnim pravnim praksama, vrijednostima i načelima, kao i minimalnim standardima koje svaka organizacija koja namjerava da radi sa mladima u riziku treba da ispuni.

### Pozadina projekta „Osnaživanje mladih u riziku od socijalne isključenosti“

Inicijativa za kreiranje standarda pokrenuta je kao dio regionalnog projekta „Osnaživanje mladih u riziku od socijalne isključenosti (ARYSE)“ koji je podržan od strane Evropske komisije. Ovaj projekat ima za cilj poboljšanje politika i praksi vladinih i nevladinih organizacija u odnosu na različite grupe mladih ljudi. Opšti cilj projekta je da doprinese postizanju socijalne inkluzije mladih u riziku u regionu Zapadnog Balkana jačanjem kapaciteta NVO, njihove saradnje na nacionalnom i regionalnom nivou i aktivnostima zastupanja. Specifični cilj projekta je podsticanje ravnopravnog pristupa obrazovanju, zapošljavanju, pravosuđu i drugim srodnim oblastima za mlade koji su u najvećem riziku u zemljama Zapadnog Balkana, kroz njegovanje nivoa aktivne participacije i uključivanja NVO koje zastupaju mlade ljude u donošenju odluka i reformskim procesima.

### Regionalna inicijativa i zajednički interes

Potrebu za ovom intervencijom prepoznala je grupa zapadno-balkanskih NVO koje imaju dugogodišnje iskustvo u pružanju podrške mladima u riziku od socijalne isključenosti i koje dijele zajedničku viziju rada na osnaživanju mladih u najvećem riziku od dugoročne socijalne isključenosti. U ovu grupu spadaju NVO Juventas iz Crne Gore, koja djeluje kao koordinator projekta i šest partnerskih organizacija, ARSIS iz Albanije, Udruženje Margina iz Bosne i Hercegovine, HOPS iz Makedonije, NVO Labyrinth sa Kosova<sup>1</sup>, Prevent iz Srbije i SHL fondacija iz Njemačke. Ovaj dokument mapira trenutnu situaciju u regionu Zapadnog Balkana u pogledu usluga civilnog društva koje su usmjerene na mlade u riziku, kao i dobre prakse koje mogu pomoći u jačanju kapaciteta organizacije i poboljšanju kvaliteta usluga koje pruža.

<sup>1</sup> Sve reference na Kosovo treba shvatiti u kontekstu Rezolucije 1244 Savjeta bezbjednosti Ujedinjenih nacija.

## Ranjivost mladih ljudi

Širom Evrope mladi su trenutno široko prepoznati kao ranjiva grupa. Jedna trećina mladih ljudi u Evropskoj uniji je u riziku od socijalne isključenosti<sup>2</sup>. U raznim razmatranim dimenzijama, značajan dio populacije mladih živi u marginalizovanim i uslovima uskraćenosti koji ih sprječavaju da ostvaruju svoja osnovna prava i ugrožavaju njihovu dugoročnu budućnost. Glavne determinante socijalne isključenosti su ukorijenjene u socijalnim nejednakostima od suočavanja sa preprekama u pristupu kvalitetnom obrazovanju i osposobljavanju, obezbjeđivanja adekvatnog zapošljavanja, do izloženosti diskriminatornim praksama i stavovima, kao i isključivanju zasnovanom na njihovom prebivalištu i/ili državljanstvu.

## Mladi na Zapadnom Balkanu

Imajući u vidu sve izazovnije političke, ekonomske i društvene okolnosti u regionu Zapadnog Balkana, položaj mladih je mnogo teži, posebno u smislu većeg rizika od nezaposlenosti, siromaštva i socijalne isključenosti sa kojima se suočavaju, kao i činjenice da žive u okruženju sa niskim stepenom podrške. Vlade u regionu su uglavnom svjesne nepovoljnog okruženja za mlade, posebno kada je u pitanju težak prelaz sa školovanja na rad. Ovo priznanje je važan korak u isticanju mladih u prvom planu u agendama za kreiranje politika. Sve vlade Zapadnog Balkana razvile su politike za mlade koje imaju za cilj promovisanje dobrobiti mladih ljudi i obično su usmjerene na mlade u riziku i sa manjim mogućnostima.

## NVO i državni akteri kao pružaoci socijalnih usluga

Osim nacionalnih i lokalnih vlasti, najvažniji akteri koji pružaju podršku mladima u riziku su NVO koje sprovode programe i projekte koji pokušavaju da obezbijede omladinski rad ili socijalne usluge najranjivijim mladim ljudima. Jedan od glavnih načela u radu ovih NVO je socijalna uključenost kroz dostupnost usluga i jednake mogućnosti za sve mlade ljude da ih koriste. Međutim, neke grupe mladih žive u manje povoljnim uslovima i suočavaju se sa socijalnim, ekonomskim, zdravstvenim ili drugim barijerama koje zahtijevaju dodatne napore i mehanizme za podršku njihovom uspješnom prelasku u odraslo doba. U tom procesu od suštinske važnosti su integrisane i sveobuhvatne usluge socijalne zaštite. U cilju pružanja usluga zasnovanih na potrebama mladih, NVO su najvažniji partneri vladinih institucija. One su nezamjenjiv izvor podrške posebno za mlade koji se suočavaju sa siromaštvom, nasiljem, socijalnim isključivanjem i marginalizacijom, nedostatkom mogućnosti ili lošim životnim uslovima. Infrastruktura i mreža usluga za mlade u riziku, kao i njihov kvalitet i dostupnost variraju od zemlje do zemlje, pa čak i u nacionalnim kontekstima. Ovo je jedan od glavnih faktora koji otežavaju stvaranje podsticajnog i inkluzivnog okruženja za sve mlade ljude, naročito one u riziku.

Za razliku od većine evropskih zemalja u kojima usluge socijalne zaštite imaju dugu tradiciju, državni i akteri iz civilnog društva na Zapadnom Balkanu i dalje razvijaju održive modele i mehanizme specifičnih, prilagođenih usluga za male grupe mladih kojima je to neophodno. Iako efekte i koristi takvih usluga za pojedince i zajednice još uvijek treba procijeniti i izmjeriti njihov uticaj, jedna stvar je sigurna – socijalna zaštita, a naročito usluge obezbjeđivanja omladinskog rada, omogućavaju mladim ljudima da se angažuju u društvenim aktivnostima i bolje integrišu u svoje lokalno socijalno okruženje, pomažući im da riješe životne poteškoće i prihvate pozitivne društvene vrijednosti i norme. NVO su ključni partneri u ovom procesu jer je njihov pristup fleksibilan, participativan, isplativ i usmjeren na rezultate, što pruža potpunu podršku tradicionalnom sistemu pružanja usluga socijalne zaštite od strane državnih aktera. Iako su ove NVO usluge prepoznate, ne postoje zajednička pravila koja utvrđuju ko ima pravo da ih pruža, koje kompetencije moraju da imaju socijalni ili omladinski radnici, kao i nivo kvaliteta usluga koji mora biti ispunjen. Na Zapadnom Balkanu ne postoji jedinstveni sistem

<sup>2</sup> Indikator rizika od siromaštva ili socijalne isključenosti EUROSTAT-a (AROPE) zasniva se na tri indikatora: stopa rizika od siromaštva, stopa teške materijalne deprivacije i domaćinstva sa veoma niskim radnim intenzitetom. Ljudi u riziku od siromaštva ili socijalne isključenosti su definisani kao udio stanovništva koji se nalazi u najmanje jednoj od ove tri situacije. Stopa AROPE za mlade između 15-29 godina u 2014. godini iznosila je 29,8% u EU-28, što je oko 25,9 miliona mladih ljudi.

standarda kvaliteta ili akreditacija i licenciranja NVO koje pružaju socijalne usluge za mlade u riziku. Ovaj dokument ima za cilj da pomogne NVO da bolje razumiju i ispune ove standarde i postave ljudska prava mladih u središte svojih aktivnosti.

## Značaj omladinskog rada

U cilju efikasnog odgovora na rizik od isključenosti za mnoge mlade ljude, omladinski rad ne bi trebalo zanemariti. Omladinski rad se pokazao kao moćno sredstvo i mehanizam koji može podstaći pozitivne promjene u životu mladih ljudi. U evropskim politikama i praksama omladinski rad je postao sinonim za podsticanje obrazovanja i osposobljavanja, pružajući konkretne prilike za integraciju u tržište rada, borbu protiv diskriminatorskih praksi stvaranjem mogućnosti za stvarnu inkluziju i, što je najvažnije, pronalaženje mladih ljudi koji imaju tendenciju da budu potpuno izolovani i izvan dometa tradicionalnih institucija i podršku njihove reintegracije u svoja društva.

## Ključni pojmovi i njihovo značenje

U cilju zajedničkog razumjevanja ključnih pojmova koji se koriste u ovom dokumentu, njihovo značenje će biti sljedeće:

### Mladi u riziku

U kontekstu ovog dokumenta, mladi u riziku su socijalna kategorija koja obuhvata sljedeće ciljne grupe: djeca i mladi koji su u sukobu sa zakonom; djeca i mladi koji koriste drogu; djeca i mladi koji žive u porodicama sa historijom sukoba sa zakonom i/ili zloupotrebom droge; djeca ili mladi ulice; Romski djeca i mladi; i djeca bez roditeljskog staranja.

### Zaštita djece i mladih

U kontekstu ovog dokumenta, to je odgovornost da organizacije obezbijede da njihovo osoblje, rad i programi ne nanose štetu djeci i mladima. Najvažnije je da se sve aktivnosti usmjerene ka zaštiti djece i mladih preduzimaju u najboljem interesu djeteta. Zaštita se obično odnosi na široki preventivni i predostrožni pristup planiranju, kao i na procedure koje moraju biti uspostavljene kako bi zaštitile djecu i mlade ljude od eventualne štete. Zaštita i prevencija su dva najvažnija aspekta.

### Kodeks ponašanja (ili etički kodeks)

Pismeni skup smjernica koje organizacija izdaje svom osoblju i rukovodstvu kako bi im pomogla da obavljaju svoje aktivnosti u skladu sa osnovnim vrijednostima, odgovornostima i etičkim standardima organizacije.

### Socijalne usluge

Ovo su odredbe koje su prevashodno osmišljene da garantuju i štite osnovna i temeljna prava mladih, a zatim da osiguraju zaštitu i brigu za mlade ljude za koje se smatra da su lično ili socijalno u riziku. Politike socijalne zaštite mladih daju poseban prioritet premošćavanju socijalnih i ekonomskih podjela pružanjem podrške mladim ljudima sa nepovoljnim okolnostima da prevaziđu prepreke sa kojima se suočavaju. Metode obično obuhvataju široki spektar polja, uključujući, ali ne ograničavajući se na omladinski rad, socijalni rad, socijalnu pedagogiju, savjetovanje, praćenje i psihologiju. Ove usluge mogu pružati vladini, nevladini ili privatni akteri.



## Socijalna isključenost

Proces u kojem se određene grupe sistematski ugrožavaju jer su diskriminirane na osnovu njihove etničke pripadnosti, rase, religije, seksualne orijentacije, društvene klase, porijekla, roda, starosti, fizičkih, mentalnih i zdravstvenih karakteristika, mjesta boravka, itd. Diskriminacija se dešava u javnim institucijama, npr. u pravnom ili obrazovnom sistemu ili u zdravstvenim službama, kao i društvenim institucijama poput domaćinstva.

## Socijalna inkluzija

Proces promovisanja vrijednosti, odnosa i institucija koji omogućavaju svim ljudima da učestvuju u društvenom, ekonomskom i političkom životu svojih zajednica i naroda na osnovu jednakosti prava, ravnopravnosti i dostojanstva.

## Socijalni rad

Profesija zasnovana na praksi i akademska disciplina koja promoviše društvene promjene i razvoj, socijalnu koheziju i osnaživanje i oslobađanje ljudi. Načela socijalne pravde, ljudska prava, kolektivna odgovornost i poštovanje različitosti su centralni fokus socijalnog rada.

## Standardi

Skup preciznih kriterijuma, pravila i smjernica o tome kako se pružaju usluge socijalne zaštite kako bi se postigao najbolji rezultat za korisnika. Standardi su sredstvo za garantovanje kvaliteta usluga socijalne zaštite. Standard predstavlja kriterijum ili osnovnu mjeru koja mora biti ispunjena. Minimalni standardi su osnovni zahtjevi koji se moraju ispuniti kako bi se pružale socijalne usluge. Obično su napisani u zakonima ili podzakonskim aktima, kao i u internim dokumentima organizacije, i uvijek treba da budu u skladu sa glavnim načelima i vrijednostima proklamovanim u usvojenim međunarodnim konvencijama ili ugovorima.

## Ranjivi mladi ljudi

Mladi ljudi koji trpe ili su u opasnosti od siromaštva, uskraćivanja, nasilja, isključenosti, marginalizacije, nedostatka mogućnosti, loših uslova života u većoj mjeri nego što je to većina stanovništva. Oni su u većem riziku da ne postignu pozitivne životne ishode. Ranjivi mladi su širi pojam u poređenju sa mladima u riziku.

## Omladinski rad

Aktivnosti sa mladima i za mlade socijalne, kulturne, obrazovne ili političke prirode. Glavni cilj omladinskog rada je pružanje prilike mladim ljudima da oblikuju svoju budućnost. Omladinski rad pripada domenu „vanškolskog“ obrazovanja, najčešće se naziva neformalno učenje. Opšti ciljevi omladinskog rada su integracija i inkluzija mladih u društvo. Takođe, može da ima za cilj ličnu i društvenu emancipaciju mladih ljudi od zavisnosti i iskorištavanja. Omladinski rad pripada socijalnoj zaštiti i obrazovnim sistemima. Dvije važne komponente omladinskog rada su izmješteni i outreach aktivnosti<sup>3</sup>. Izmješteni omladinski rad je model

<sup>3</sup> U našem jeziku nije u upotrebi opšteprihvaćeno značenje i prevod ovog termina, već se susreću opisni izrazi kao „ulični (socijalni) rad“, „terenski rad“, „mobilni timovi“ rad na ulici“, „aktivnosti doseganja“ i slično.

Neke organizacije i institucije koje koriste ovaj metod ili uslugu ovaj metod ili uslugu, čak ni ne prevode termin, već upotrijebljavaju englesku riječ zbog preciznijeg značenja. Sam termin podrazumijeva specifičan način kontaktiranja i rada sa marginalizovanim grupama (grupama ljudi koje su na neki način isključene iz lokalnih tokova). Umjesto da se usluga pruža samo u instituciji ili organizaciji, kod outreach rada marginalizovane grupe, koje u tom slučaju ne bi imale lak pristup usluzi upravo zbog svoje isključenosti, se identifikuju, kontaktiraju i posjećuju na terenu, u svojim domovima ili na ulici. Na taj način se osigurava da će je i oni kojima je usluga najpotrebnija zaista i dobiti. Ako su potrebe marginalizovane grupe višestruke i izražene, pored same usluge, outreach može biti i metod rada (cijeli program) za određenu populaciju.

omladinske radne prakse, oblik pružanja usluga mladima na ulici, koji funkcioniše bez centra i odvija se tamo gdje mladi „borave“ i geografski i razvojno. Autrič omladinski rad, za razliku od izmještenog omladinskog rada, smatra se produžetkom rada u centrima kada omladinski radnici koji rade u centrima izađu na ulice sa ciljem da podstaknu mlade ljude da pohađaju njihove omladinske klubove ili aktivnosti.

## **Zapadni Balkan**

Albanija, Bosna i Hercegovina, Kosovo, Makedonija, Crna Gora i Srbija.

## Pravni okvir i međunarodne konvencije

Međunarodni pravni okvir koji reguliše oblast ljudskih prava je skup međunarodnih prava osmišljen za promovisanje ljudskih prava na međunarodnom, regionalnom i nacionalnom nivou. On se prvenstveno sastoji od ugovora i sporazuma između suverenih država sa obavezujućim pravnim dejstvom između dogovorenih strana; i običajnog međunarodnog prava. Ostali međunarodni instrumenti o ljudskim pravima, uključujući deklaracije, konvencije i povelje, iako nijesu pravno obavezujući, doprinose primjeni, razumijevanju i razvoju međunarodnog pravnog okvira o ljudskim pravima i priznati su kao političke obaveze. Stoga, međunarodni pravni okvir o ljudskim pravima predstavlja globalne standarde za sve zemlje u promovisanju poštovanja ljudskih prava, stavljajući pojedince u centar pažnje i zaštite.

### Ujedinjene nacije

Međunarodni pokret za ljudska prava je ojačan kada je Generalna skupština Ujedinjenih nacija usvojila Univerzalnu deklaraciju o ljudskim pravima 1948. godine. Univerzalna deklaracija, izrađena kao „zajednički standard dostignuća za sve narode i nacije“, prvi put je navela osnovna građanska, politička, ekonomska, socijalna i kulturna prava koja bi trebalo da uživaju sva ljudska bića. Vremenom je široko prihvaćena kao osnovna norma ljudskih prava koju bi svi trebalo poštovati i štiti. Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima, Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima su obavezujućeg karaktera za zemlje koje su ih ratifikovale i zajedno sa Univerzalnom deklaracijom o ljudskim pravima čine korpus poznat pod nazivom Povelja o ljudskim pravima.

Tokom godina, obaveze u kojima se ljudska prava izražavaju i garantuju pretočene su u pravo, bilo u obliku ugovora, običajnog međunarodnog prava, opštih načela, regionalnih sporazuma ili domaćih zakona. Univerzalna deklaracija inspirisala je više od 80 međunarodnih ugovora i deklaracija o ljudskim pravima i veliki broj regionalnih konvencija o ljudskim pravima, kao i domaćih zakona o ljudskim pravima i ustavnih odredbi, koji zajedno predstavljaju sveobuhvatni pravno-obavezujući sistem za promociju i zaštitu ljudskih prava.

U okviru sistema Ujedinjenih nacija, osim Univerzalne deklaracije, glavne konvencije koje se bave pitanjima ljudskih prava i osnovnih sloboda su:

- » Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima, 1966.
- » Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima, 1966.
- » Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima, 1966. (i opcionim protokolom)
- » Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena, 1979.
- » Konvencija o pravima djeteta, 1989.
- » Milenijumska deklaracija Ujedinjenih nacija, 2000.

## Konvencija o pravima djeteta

Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima djeteta je najšire ratifikovan sporazum o ljudskim pravima u svijetu. Riječ je o ugovoru o ljudskim pravima zasnovanom na različitim pravnim sistemima i kulturnim tradicijama koje utvrđuju građanska, kulturna, ekonomska, politička i socijalna prava djece. Time se proglašava univerzalno dogovoreni skup neprenosivih standarda i obaveza i četiri osnovna načela:

- » Nediskriminacija
- » Posvećenost najboljem interesu djeteta
- » Pravo na život, opstanak i razvoj
- » Poštovanje stavova djeteta, puna participacija u porodičnom, kulturnom i društvenom životu

## Savjet Evrope

Socijalna inkluzija mladih, sa posebnim akcentom na najranjivije, bila je prioritet nedavnih aktivnosti Savjeta Evrope. Za Savjet Evrope socijalna inkluzija i kohezija čvrsto se zasnivaju na ljudskim pravima, kao i na prihvatanju zajedničke odgovornosti za dobrobit svih članova društva, posebno onih koji su u opasnosti od siromaštva ili isključenosti. Cilj „Agende 2020“, koja usmjerava omladinsku politiku Savjeta Evrope od 2008. godine, je „pružiti mladim ljudima jednake mogućnosti i iskustva koja im omogućavaju razvijanje znanja, vještina i kompetencija kako bi sveobuhvatno djelovali u svim aspektima društva“.

Posvećenost Savjeta Evrope radu na inkluziji mladih u ranjivim situacijama nedavno se ogledala u usvajanju Preporuke Komiteta ministara o pristupu socijalnim pravima mladih iz neadekvatnih susjedstava (2015) i predloženog Akcionog plana za inkluzivna društva (2016-2019). Savjet Evrope posebno prepoznaje i fokusira se na omladinski rad kao vrijedan alat za smanjenje socijalnih nejednakosti među mladima. Preporuka Savjeta Evrope državama članicama o omladinskom radu, usvojena 2017. godine, naglašava da je kvalitetan omladinski rad ključan za sprječavanje „izgubljene generacije“ u Evropi.

Druge ključne konvencije Savjeta Evrope, sporazumi i strateški dokumenti koji se bave socijalnim pravima, inkluzijom i socijalnom kohezijom su:

- » Evropska konvencija o ljudskim pravima, 1950
- » Revidirana Evropska socijalna povelja, 1996
- » Revidirana Evropska povelja o participaciji mladih u lokalnom i regionalnom životu (povelja bez statusa konvencije), 2003
- » Nova strategija i Akcioni plan Savjeta Evrope za socijalnu koheziju, 2010

## Evropska unija

Socijalna zaštita leži u srcu evropskog socijalnog modela na nivou EU. Politika socijalne zaštite u velikoj mjeri se ogleda u odgovornosti pojedinačnih država članica EU u skladu sa načelom subsidiarnosti. Pored „otvorene metode koordinacije“, na nivou EU uspostavljen je i dobrovoljni proces političke saradnje zasnovan na usaglašavanju zajedničkih ciljeva i zajedničkih indikatora. Dok sistemi socijalne zaštite variraju širom EU, države članice su u principu posvećene pružanju univerzalnog pristupa socijalnoj zaštiti protiv krupnih rizika životnog ciklusa, u skladu sa garancijom sadržanom u članu 34 Povelje o osnovnim pravima Evropske unije.

Evropski sistem socijalne zaštite pružio je značajne faktore smanjenja rizika i siromaštva, kao i ograničavanja nejednakosti u Evropi, ali istrajne ekonomske poteškoće zbog finansijske krize pokrenule su teška pitanja o njihovoj dostupnosti i efikasnosti. Kao odgovor tome, EU pokušava da razvije nove načine pružanja visokog nivoa socijalne zaštite po nižoj cijeni, uključujući i veći fokus na aktiviranje mladih i starijih ljudi. „Evropa 2020“, strategija EU za pametan, održiv i inkluzivan rast, pokrenuta je 2010. godine sa ciljem povećanja zaposlenosti i smanjenja siromaštva i socijalne isključenosti.<sup>4</sup>

Jedna od glavnih predloženih inicijativa u Strategiji EU za mlade (2010-2018) je u oblasti socijalne inkluzije. Strategija ima za cilj da realizuje pun potencijal omladinskog rada i omladinskih centara kao sredstva inkluzije, da riješi pitanja beskućništva, stanovanja i siromaštva, kao i da promoviše pristup kvalitetnim uslugama kao što su zdravstvene i socijalne usluge. U cilju sprečavanja rizika od isključenosti koje je iskusilo mnogo mladih ljudi, paket socijalnih investicija, usvojen od strane Evropske komisije 2013. godine, ima za cilj poboljšanje položaja mladih kroz rješavanje problema u djetinjstvu, poboljšanje pristupa kvalitetnom obrazovanju i pružanju podrške, pomažući mladim ljudima da razviju vještine relevantne za tržište rada, osiguravanje radnog iskustva i osposobljavanja na poslu i pomoći mladima da nađu dobar prvi posao.

## Omladinske politike i definicije starosne dobi mladih na Zapadnom Balkanu

Većina od šest zemalja Zapadnog Balkana kojima se bavi ARYSE projekat, Albanija, Bosna i Hercegovina, Kosovo, Makedonija, Crna Gora i Srbija, dijele srodnu tradiciju u razvoju i primjeni politika za mlade. Ovo je naročito tačno u posljednje vrijeme zbog nastojanja da se usklade sa evropskim politikama i praksama.

Na Zapadnom Balkanu, pravni i strateški okvir u vezi sa omladinskom politikom na nacionalnom nivou, uključujući socijalnu inkluziju mladih ljudi, uglavnom predstavljaju:

- » Zakoni o mladima;
- » Nacionalne strategije za mlade i njihovi akcioni planovi;
- » Lokalni akcioni planovi za mlade na nivou lokalnih samouprava;
- » Zakoni i protokoli koji regulišu socijalnu zaštitu i socijalne usluge u skladu sa njima, spisak nacionalnih strategija koji pokrivaju specifične oblasti kao što su socijalna zaštita, porodica, zaštita djece i nediskriminacija.

---

<sup>4</sup> Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Social Protection in European Union Development Cooperation /\* COM/2012/0446

Zemlja	Mladi u ustavu	Zakon o mladima	Mladi u drugim relevantnim socijalnim aktima	Nacionalna strategija o mladima
Albanija	*		*	*
Bosna i Hercegovina		*	*	
Kosovo		*	*	*
Makedonija			*	*
Crna Gora		*	*	*
Srbija		*	*	*

Tabela 1. Normativni i strateški okvir omladinske politike u zemljama Zapadnog Balkana

## Definicija starosti mladih

Mladi se uglavnom definišu kao „prelaz sa zavisnog djetinjstva u samostalno odraslo doba“ kada se mladi ljudi nalaze u tranziciji iz svijeta prilično sigurnog razvoja u svijet izbora i rizika.<sup>5</sup> Mladi se zasigurno nalaze u specifičnom društvenom položaju, jer oni više nemaju prava na dječje benefite i zaštitu, ali imaju potrebu za dodatnom brigom jer još uvijek ne uživaju u svim mogućnostima koje su dostupne odraslima. Široko je poznato da ne postoji jasna definicija ko je tačno mlada osoba, jer mladi predstavljaju vrlo heterogenu kategoriju sa širokim spektrom društvenih, ekonomskih, kulturnih i obrazovnih okolnosti, interesa, izazova i potreba. Kao posljedica toga, pronalaženje opšte prihvaćene definicije mladih je uvijek izazovan zadatak. Starosna dob bi mogla biti korisna, ali je nedovoljna indikacija da se okarakterise prelazak u odraslo doba. Do sada se starosna razlika uglavnom koristila kao prevladavajući pristup definisanju mladih, ali ne smijemo zanemariti da socijalni status i životne situacije takođe mogu igrati važnu ulogu.

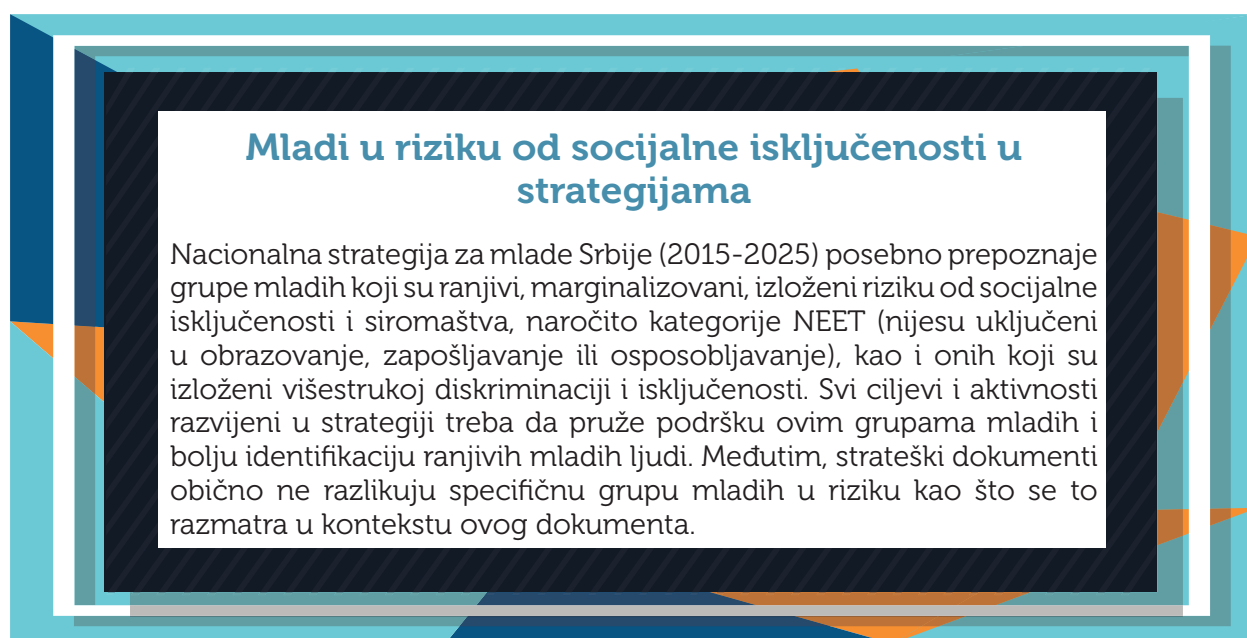
Imajući u vidu regionalne sličnosti u razvoju omladinske politike, društvenim obrascima i modelima prelaznih porodičnih tranzicija u zrelost, vlade na Zapadnom Balkanu uglavnom definišu mlade kao starosnu grupu između 15/16 i 29/30 godina. Jedini izuzetak je Kosovo, koji od 2009. godine, kada je donešen Zakon o osnaživanju i participaciji mladih, definiše mlade između 15 i 24 godine. Nacionalna definicija mladih je ponekad sektorski ili programski zavisna i može se razlikovati od onog koji je zvanično usvojen. U domenima politika stanovanja, poljoprivrede ili zapošljavanja, na primjer, gornja granica starosti može se pomjeriti prema 35 ili čak 40, što omogućava mladim ljudima da imaju koristi od programa i inicijativa usmjerenih na poboljšanje njihove dobrobiti. U okviru socijalne finansijske podrške, gornja starosna granica obično je 26 godina starosti ili je ograničena do završetka formalnog obrazovanja (Crna Gora, Makedonija i Srbija).

Definicije koje osobe imaju pravo na podršku mladima, prava i mjere zaštite obično predstavljaju dio posebnog pravnog dokumenta o pitanjima mladih na nacionalnom nivou (Srbija, Crna Gora, Kosovo) ili federalnom državnom nivou (Bosna i Hercegovina), dok one zemlje koji i dalje nemaju takva pravna dokumenta, pružaju definiciju mladih u strateškim dokumentima o omladinskoj politici (Makedonija, Albanija). Pored definisanja starosne dobi mladih, pravni dokumenti o omladinskoj politici obično propisuju načela omladinske politike, kao što su jednake mogućnosti, nediskriminacija i solidarnost, relevantne strukture odgovorne za primjenu omladinske politike

<sup>5</sup> Eurostat (2009), Youth in Europe, A Statistical Portrait, Publications Office of the European Union, Luxembourg, p. 17

na nacionalnom i lokalnom nivou, načine podrške razvoju mladih i poboljšanju njihovog kvaliteta života i opšteg položaja u društvu. Zakoni koji se odnose na mlade ne bave se posebno radom sa mladima u riziku, iako zakon Federacije Bosne i Hercegovine navodi da rad sa mladima sa posebnim potrebama treba biti sastavni dio oblasti omladinskog sektora. Međutim, zakoni uvijek prepoznaju omladinski rad i njegovu svrhu.

Albanija i Makedonija nemaju zakon o mladima. U obje zemlje načela, glavni uslovi i strateški ciljevi omladinske politike definisani su u okviru njihovih strateških dokumenata. Sve ostale vlade Zapadnog Balkana (u Bosni i Hercegovini na nivou političkih subjekata) usvojile su strategije mladih i uglavnom obuhvatile politike intervencije, glavne ciljeve i aktivnosti u različitim oblastima, kao što su obrazovanje, zapošljavanje, socijalna pomoć, kultura i mobilnost. Važno je napomenuti da većina strategija za mlade u regionu Zapadnog Balkana prepoznaje socijalnu inkluziju mladih u riziku kao jedan od njihovih glavnih ciljeva.



**Mladi u riziku od socijalne isključenosti u strategijama**

Nacionalna strategija za mlade Srbije (2015-2025) posebno prepoznaje grupe mladih koji su ranjivi, marginalizovani, izloženi riziku od socijalne isključenosti i siromaštva, naročito kategorije NEET (nijesu uključeni u obrazovanje, zapošljavanje ili osposobljavanje), kao i onih koji su izloženi višestrukoj diskriminaciji i isključenosti. Svi ciljevi i aktivnosti razvijeni u strategiji treba da pruže podršku ovim grupama mladih i bolju identifikaciju ranjivih mladih ljudi. Međutim, strateški dokumenti obično ne razlikuju specifičnu grupu mladih u riziku kao što se to razmatra u kontekstu ovog dokumenta.

## Politike socijalne zaštite i socijalne usluge

Kada je riječ o normativnom određivanju usluga socijalne zaštite za mlade, njihove odredbe su osmišljene prije svega za garantovanje i zaštitu osnovnih i temeljnih prava mladih, a potom i za osiguranje zbrinjavanja i zaštite mladih ljudi za koje se smatra da su u ličnom ili socijalnom riziku. Politike socijalne zaštite mladih daju poseban prioritet premošćavanju socijalnih i ekonomskih podjela kroz podršku mladim ljudima iz nepovoljnih okolnosti da prevaziđu barijere na koje nailaze. Javni sektor je glavni pružalac usluga, ali mjere se mogu sprovesti kombinacijom vladinih struktura, kvazi-vladinih organizacija i nevladinih udruženja. U cjelini, usluge socijalne zaštite za mlade pružaju zvanično kvalifikovan i plaćen kadar, ali volonterski radnici i dalje doprinose u kontekstu NVO. Pristupi koje koriste službe za zaštitu mladih mogu uključivati informisanje, pružanje podrške, savjetovanje, pomoć, obrazovanje, kao i zaštitu, kontrolu, intervenisanje, ograničavanje, isključivanje i čak pokroviteljstvo. Metode najčešće obuhvataju široki spektar oblasti, uključujući ali ne ograničavajući se na, omladinski rad, socijalni rad, socijalnu pedagogiju, savjetovanje, praćenje i psihologiju<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> <http://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/glossary/-/glossary/Y#youth-welfare-services>

### Može biti korisno uputiti se ili podsjetiti na osnovne odredbe iz:

- » Konvencije UN o pravima djeteta
- » Preporuke Savjeta Evrope državama članicama o omladinskom radu
- » Nacionalne omladinske strategije
- » Nacionalnih zakona o mladima i socijalnoj zaštiti

Što se tiče zakona, podzakonskih akata i protokola koji regulišu socijalnu zaštitu i srodne socijalne usluge, najvažniji je svakako skup zakona o socijalnoj (porodičnoj i dječjoj) zaštiti, zakoni o porodičnom i antidiskriminacionom pravu. Zakoni koji se odnose na socijalnu i dječju zaštitu (Crna Gora, Srbija, Republika Srpska u Bosni i Hercegovini) često propisuju institucije, usluge i druge mehanizme za pružanje njege, smještaja, obrazovanja, stručnog osposobljavanja i zaštite zdravlja djece i mladih u sukobu sa zakonom, poremećaja ponašanja, bez roditeljskog staranja ili drugih vrsta rizika, društveno siromašnih i isključenih. To uključuje institucije i resursne centre za djecu i mlade, usluge lične pomoći, savjetovašta, terapijske i obrazovne usluge i SOS telefone za različite vrste pomoći. Ostali zakoni, pravilnici i protokoli koji regulišu usluge socijalne zaštite takođe propisuju ciljne grupe, svrhu i aktivnosti usluga i strukturne i funkcionalne minimalne standarde usluga.

Većina zakona o socijalnoj zaštiti, pored djece, prepoznaje mlade ljude kao osobe koje imaju potrebe koje treba podržati socijalnim službama ili finansijski. Izuzeci su Zakon o socijalnim i porodičnim uslugama na Kosovu i Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i porodice sa djecom u Federaciji Bosne i Hercegovine; oba uređuju pružanje socijalnih i porodičnih usluga licima bez potrebe pominjanja mladih ljudi kao specifične ciljne grupe.



## Usluge za mlade u oblasti socijalne zaštite Primjer iz prakse Srbije

U Republici Srbiji u oblasti socijalne zaštite organizovano je ukupno 31 različitih lokalnih usluga, od čega 14 za djecu i mlade, devet za odrasle i starije osobe, a osam koriste jednako sve grupe korisnika, odnosno to su usluge koje su klasifikovane kao porodična podrška ili usluge podrške žrtvama trgovine ljudima ili nasilja u porodici. Među uslugama za djecu i mlade, najveći broj usluga je za dnevni boravak za djecu i mlade sa smetnjama u razvoju, nakon čega slijedi služba dnevnog boravka za djecu i mlade sa fizičkim teškoćama i konačno usluge podrške za mlade da postanu samostalni.

Preduslov održivosti usluga socijalne zaštite je da su one institucionalizovane, odnosno da postoji odluka lokalne samouprave o njihovom finansiranju. Usluga ovog statusa u ovakvom statusu je relativno malo, posebno kada je riječ o pokrivenosti Srbije tj. broju opština u kojima se one pružaju. Tako, na primjer, Prihvatište za djecu i mlade postoji u 9 opština, Svratište u 3 opštine, dok Klub za mlade u procesu osamostaljivanja postoji samo u jednoj opštini.

Kada je riječ o pružaocima usluga, podaci pokazuju da lokalne samouprave češće ukazuju povjerenje ustanovama socijalne zaštite u javnom sektoru nego organizacijama u civilnom sektoru. Iako su udruženja građana najčešće prvi nosioci i svojevrsni pioniri u uspostavljanju socijalnih usluga na lokalnom nivou, institucionalizacija tih usluga od strane lokalnih samouprava za većinu gradova/opština još predstavlja teškoću.

Izvor: Kancelarija za mlade Grada Subotice

<http://kzm.subotica.rs/files/prikaz-prakticnih-politika-usluga-za-mlade-na-lokalnom-nivou.pdf>

## Osnovna načela i vrijednosti

Prateći pomenute međunarodne konvencije i preporuke, kao i nacionalne strateške i normative dokumente, mogu se identifikovati zajedničke vrijednosti i načela rada sa mladima, a takođe se mogu prepoznati kao načela omladinske politike.

Sve vlade Zapadnog Balkana prepoznaju mlade ljude i ističu zašto je njihova aktivna uloga u društvu važna. One su odlučne da rade za i u partnerstvu sa mladim ljudima kako bi obezbijedili uslove u kojima mladi ljudi mogu ispuniti svoj potencijal kao aktivni građani koji doprinose svom ličnom i profesionalnom razvoju, ali i razvoju društva u cjelini. Nacionalne strategije i relevantni zakoni obično utvrđuju osnovna načela koja treba da dovedu do poboljšanja socijalne i ekonomske situacije mladih i stvaranja okruženja koje će omogućiti mladima da ispune svoja prava, potrebe i interese. Ovo poglavlje će se baviti zvanično priznatim načelima i vrijednostima omladinske politike, bez ispitivanja njihove implementacije i mjera koje su preduzete kako bi se ta načela primijenila u praksi.

Omladinska politika je međusektorska, integrisana politika usmjerena ka mladima, sa mladima i počevši od potreba mladih ljudi. Njen cilj je poboljšanje i razvoj uslova života i participacije mladih, obuhvatajući čitav niz društvenih, kulturnih i političkih pitanja koja utiču na njih i druge grupe u društvu.

Perspektiva Evropskog omladinskog foruma o evropskoj omladinskoj politici, 1998., Litvanija

## Načela omladinske politike

Što se tiče zajedničkih vrijednosti, sve nacionalne omladinske politike su:

- » **zasnovane na pravima i demokratskim načelima** - osmišljene i sprovedene u skladu sa poštovanjem ljudskih prava i osnovnih sloboda kako je propisala država i globalnim obavezama
- » **inkluzivne** - omogućavaju ravnopravnost i jednake šanse za sve mlade ljude da ostvare svoj puni potencijal u životu, a posebno pružaju mjere za prevazilaženje barijera za inkluziju ranjivih grupa i osiguranje građanske participacije svih mladih ljudi
- » **participatorne** - razvijene, sprovedene, nadgledane i vrednovane konkretnom participacijom mladih i uz uključivanje svih zainteresovanih strana

Četiri osnovna načela omladinske politike su:

### Načelo ravnopravnosti i nediskriminacije

Svi mladi će biti ravnopravni i uživati ravnopravan status i ravnopravnu zaštitu bez obzira na lične karakteristike. Neće biti dozvoljena bilo kakva diskriminacija ili neravnopravan tretman mladih ljudi, direktno ili indirektno, po bilo kom osnovu, posebno po osnovu

starosti, rase, pola, nacionalnog porijekla, vjeroispovijesti, jezika, socijalnog porijekla, finansijskog statusa, povezanosti sa političkim, sindikalnim ili drugim organizacijama, mentalne ili fizičke onesposobljenosti, zdravlja, fizičkog izgleda, seksualne orijentacije, rodnog identiteta ili druge stvarne ili pretpostavljene osobne crte.

Diskriminacija dodatno usložnjava barijere aktivnom građanstvu na koje mnogi mladi ljudi koji žive u nepovoljnom susjedstvu nailaze zbog društvenih predrasuda i izolacije. Mjere koje promovišu koheziju i pozitivne odnose između ljudi iz različitih sredina su efikasne u sprječavanju i uklanjanju diskriminacije.

## **Načelo jednakih mogućnosti**

Mladi će imati pravo na jednake mogućnosti i participaciju u svim sferama života u skladu sa sopstvenim izborima i mogućnostima. Lični i socijalni razvoj mladih biće podstaknut osiguravanjem poštovanja različitosti, rodne ravnopravnosti, prava, slobode i dostojanstva.

Mladi ljudi koji žive u nepovoljnim susjedstvima imaju ograničen pristup informacijama i savjetovanju zbog svoje lokacije i nedostatka resursa. Međutim, oni pripadaju kategoriji kojima su te usluge najviše potrebne. Mladi će imati pravo na objektivne, prilagođene i lako pristupačne informacije kako bi razvili i donijeli potpuno informisane odluke. Mladim ljudima, naročito onim iz ranjivih grupa, trebalo bi obezbijediti pristup informacijama koje se odnose na njih na lokacijama i putem medijskih kanala koji su popularni kod mladih ljudi kao što su društvene mreže, omladinske organizacije i centri, sportski klubovi i javni prostori u kojima mladi cirkulišu, u svrhu informisanja i savjetovanja mladih o procesima planiranja relevantnim za njih.

## **Načelo aktivne participacije mladih**

Svi akteri angažovani sa mladima će osigurati stimulatívno okruženje i pružiti aktivnu podršku u obavljanju omladinskih aktivnosti njihove značajne participacije u procesima donošenja odluka. Sloboda udruživanja, saradnja sa vršnjacima i međugeneracijska saradnja na lokalnom, nacionalnom i međunarodnom nivou će se podržavati i ohrabrivati. Mladi bi trebalo da saznaju o aktivnom građanstvu kroz upoznavanje sa konceptima i vrijednostima koje podstiču građanstvo u demokratiji, ali i tako što će biti aktivni i odgovorni članovi svoje zajednice. To je i ljudsko pravo i odgovornost. Mladi ljudi koji nailaze na barijere prilikom pristupa socijalnim pravima takođe imaju veću vjerovatnoću da naiđu na barijere i prilikom obavljanja aktivnog građanstva i kada odgovorno učestvuju u društvu.

## **Načelo odgovornosti i solidarnosti mladih**

Podstiče se i razvija odgovornost onih koji rade sa mladima, kao i odgovornost mladih koja proističe iz njihovih obaveza u društvu. Mladi bi trebalo da aktivno doprinose izgradnji i održavanju društvenih vrijednosti i razvoju svojih zajednica, posebno kroz različite oblike volonterskih aktivnosti. Oni treba da izraze međugeneracijsku solidarnost i aktivno rade na stvaranju uslova za ravnopravnu i punu participaciju u svim aspektima društvenog života.

## Ljestvica participacije mladih Rodžera Harta



Prečka 8: Mladi i odrasli dijele donošenje odluke

Prečka 7: Mladi vode i pokreću aktivnosti

Prečka 6: Odrasli pokreću i dijele donošenje odluka sa mladima

Prečka 5: Mladi informisani i konsultovani

Prečka 4: Mladima dodijeljene obaveze i informacije

Prečka 3: Mladi ljudi tokenizovani\*

Prečka 2: Mladi ljudi kao dekoracija\*

Prečka 1: Mladi ljudi izmanipulisani

\* **Napomena:** Hart objašnjava da poslednje tri prečke predstavljaju neučešće

Adaptirano iz Hart R. (1992), Participacija djece: Od tokenizma do građanstva

Firenca, UNICEF Istraživački centar Innocenti

Slika 1: Ljestvica participacije mladih

Izvor: Participacija mladih: Od tokenizma do građanstva, UNICEF, 1992

### Nivoi participacije mladih

Model „Ljestvice participacije mladih“ je izradio Rodžer Hart 1992. godine. On pokazuje stepen u kojem mladi mogu biti uključeni u organizacije. Donje tri prečke, manipulacija, dekoracija i tokenizam odnose se na malu ili nepostojeću participaciju mladih u organizacijama.

Prečke od četiri do osam predstavljaju faze povećanja participacije mladih u organizacijama, gdje mladi iniciraju ideje i dijele donošenje odluka sa odraslima. Model jasno pokazuje da mladi mogu biti uključeni na različite načine u okviru programa i organizacija.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> <http://mypeer.org.au/design-implementation/youth-participation-2/levels-of-youth-participation/>

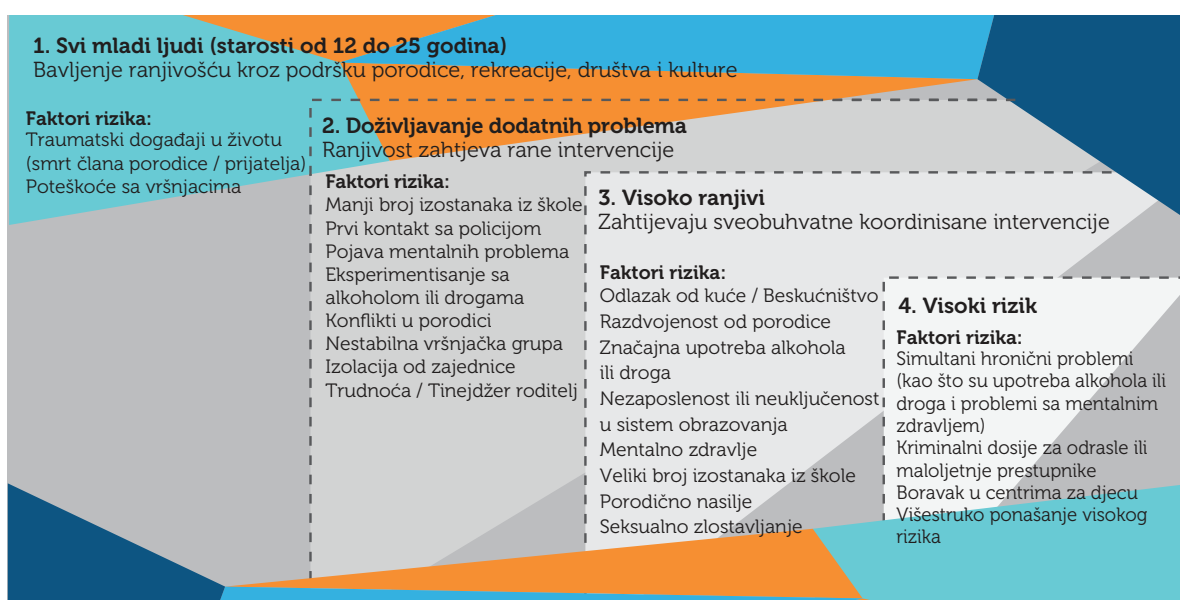
## Načela socijalne zaštite

Što se tiče zakona o socijalnoj zaštiti, načela socijalne zaštite su odobrena od strane države i u skladu su sa ratifikovanim međunarodnim konvencijama, nacionalnim zakonodavstvom i najboljom praksom. Ponekad nijesu jasno navedena glavna načela pružanja socijalnih usluga naročito djeci i mladim ljudima. U zakonima u kojima se to priznaje (Crna Gora, Srbija), dječja i omladinska socijalna zaštita uglavnom se zasnivaju na nekoliko ključnih načela kako za državne tako i za ne-državne pružaoce usluga:

- » poštovanje najboljih interesa djeteta/mlade osobe
- » nediskriminacija
- » poštovanje integriteta i dostojanstva korisnika
- » aktivno učešće korisnika u razvoju ciljeva i aktivnosti
- » pojedinačni pristup
- » povjerljivost
- » raznolikost pružaoca, aktivnosti, oblika, metoda i usluga
- » partnerstvo sa raznim pružiocima aktivnosti i programa, posebno na lokalnom nivou
- » informisanje korisnika o njihovim pravima
- » transparentnost pruženih usluga

## Rad sa mladima u riziku

U razvojnom pogledu, period adolescencije i mladosti može se okarakterisati kao faza poteškoća u odnosima i komunikaciji dok mladi ljudi razvijaju svoje identitete i prelaze u zrelo doba i samostalnost. Ovaj period je mnogo stresniji za one koji su imali značajan gubitak ili traumu u životu i nemaju odnose sa ljudima koji bi im pružili podršku i pomoć u tom prelazu. Mladi ljudi u riziku često su suočeni sa većim barijerama u korišćenju usluga obrazovanja, zapošljavanja, socijalne inkluzije i zdravstvene zaštite. Mladi u velikom riziku su vjerovatno proveli neko vrijeme u ustanovama, uključujući ustanove zatvorenog tipa kao što su zatvori, službe za mentalno zdravlje ili ustanove za mlade prestupnike. Ovi mladi ljudi su navikli na suočavanje sa stalnim odbacivanjem, napuštanjem i nasiljem, što im otežava da puste bilo koga u svoj život, a kamoli odaslog stranca koji je autoritet.



Slika 2: Okvir ranjivih mladih – primjer Kancelarije za mlade iz Australije

Izvor: Razvoj političkog okvira za ranjive mlade ljude Viktorije, Vlada Viktorije 2008, str. 12.

## Za mlade u sukobu sa zakonom službe za maloljetničko pravosuđe nijesu dovoljne

Mnoge okolnosti koje navode mlade ljude ka različitim društvenim konfliktima su socijalne prirode. Djeca ili mladi koji su u sukobu sa zakonom često žive u porodicama koje se suočavaju sa poteškoćama kao što su siromaštvo, zloupotreba supstanci ili razvod, mogu biti isključeni iz škole ili nezaposleni i uključeni u rizična ponašanja kao što su upotreba droge ili prostitucija. Kada ovi mladi ljudi dođu u kontakt sa policijom, glavna svrha sistema maloljetničkog pravosuđa treba da bude da im pomogne da ne ponove prekršaj.

Kao što je navedeno u članu 40 Konvencije o pravima djeteta, svako dijete u sukobu sa zakonom ima pravo da se prema njemu postupa na način koji uzima u obzir „poželjno promovisanje [njegove/njene] reintegracije i [njegovo/njeno] preuzimanje konstruktivne uloge u društvu“.

Podrška prilagođena za svako dijete i njihove porodice trebalo bi biti osigurana u cijelom sistemu, jer sami pravosudni sistemi nijesu ni opremljeni ni nadležni da ispune ovu ulogu i treba da rade ruku pod ruku s društvenim i omladinskim sektorom. U odsustvu takve međusektorske saradnje, službe za maloljetničko pravosuđe propuštaju priliku da podrže održive promjene u ponašanju, okolnostima i životnoj sredini mladog čovjeka<sup>8</sup>.

## Dodatna vrijednost socijalnog i omladinskog rada sa mladima u riziku

Podsticanjem iskrenih odnosa zasnovanih na poštovanju prava i individualnih okolnosti svake mlade osobe, socijalni i omladinski radnici mogu razviti razumijevanje i uzajamno povjerenje kod mladih sa kojima rade. Socijalni i omladinski radnici fokusiraju se na jedinstvene vještine, talente, interese, sposobnosti, iskustva i kompetencije mladih ljudi na način kojim se izgrađuju lične vještine za aktivnu participaciju u društvu. Podjednako je važno jačanje veza mladih ljudi sa svojim vršnjacima, porodicama, školom, lokalnom zajednicom i kulturom. Profesionalci uvijek vode računa o tome da su mladi aktivno uključeni u planiranje i rad na ostvarenju ciljeva koje sebi postavljaju.

Imajući u vidu specifičnosti mladih ljudi kao korisnika socijalnih usluga, naročito mladih u riziku, važno je da rad sa mladima bude fleksibilan i inovativan. Socijalni ili omladinski radnik mora biti spreman na promjene koje proističu iz prirode samih mladih osoba. Socijalni i omladinski radnici treba da teže razvijanju usluga koje su relevantne, inovativne i odgovarajuće za potrebe mladih u kontekstu njihovih zajednica, uzimajući u obzir kapacitet resursa svojih organizacija. Treba

<sup>8</sup> The Role of Social Work in Juvenile Justice, UNICEF, 2013 [https://www.unicef.org/eca/UNICEF\\_report\\_on\\_the\\_role\\_of\\_social\\_work\\_in\\_juvenile\\_justice.pdf](https://www.unicef.org/eca/UNICEF_report_on_the_role_of_social_work_in_juvenile_justice.pdf)

uzeti u obzir starost, iskustva, vjerovanja, identitet i okolnosti mlade osobe prilikom pružanja podrške. Kada socijalni ili omladinski radnici shvate da ne mogu pružiti odgovarajuću pomoć i podršku mladoj osobi, oni su dužni da je upute drugim agencijama ili pružaocima usluga. Ova tranzicija treba da se uradi u skladu sa tempom mlade osobe, jer promjena može izazvati neizvjesnost i nepovjerenje.<sup>9</sup> Pored toga, mladi ljudi se često lako vezuju tako da profesionalci moraju biti pažljivi da ne razvijaju lične odnose sa njima, ali i da osiguraju da njihovo ponašanje van radnog mjesta ne utiče negativno na njihov profesionalni integritet. Strogo poštovanje etičkih načela je posebno važno zbog disproporcije autoriteta između korisnika usluga i socijalnog/omladinskog radnika.

Evo nekih načela i strategija koje bi socijalni ili omladinski radnici trebalo da poštuju kada se bave mladim ljudima u riziku:<sup>10</sup>

» **Cijenite mlade ljude i vjerujte da su vrijedni truda**

Glas mladih treba da se čuje i socijalni/omladinski radnici se moraju potruditi da budu kreativni i fleksibilni.

» **Budite dostupni**

Socijalni/omladinski radnici moraju biti fizički i emotivno dostupni da podrže mlade u riziku kada su oni spremni da rade na poboljšanju svoje situacije.

» **Učinite dodatni napor**

Mali smišljen gest će natjerati mlade osobe da se zapitaju zašto neko brine o njima i prilagodiće se toj stvarnosti.

» **Budite samosvjesni**

Socijalni/omladinski radnici moraju da znaju ko su kao osobe i kao profesionalci, posebno u pogledu svojih vjerovanja, prosuđivanja i autoriteta. To će im pomoći da postanu saveznici mladima u riziku. Mladi ljudi, s obzirom na njihova životna iskustva, obično vrlo lako prepoznaju iskrenost i integritet u drugima.

» **Prenesite dosljednu poruku: „Neću odustati od tebe“**

Mladi u riziku su navikli da ljudi odustaju od njih, stoga neće očekivati da njihov odnos sa socijalnim/omladinskim radnikom bude drugačiji.

» **Očekujte da budete testirani**

S obzirom na njihova životna iskustva, mladi u riziku imaju pravo da budu skeptični i sumnjivi. Oni neće lako rizikovati da budu ponovo povrijeđeni i željeće da znaju da li će ih socijalni/omladinski radnik napustiti ili biti dosljedan. Socijalni/omladinski radnici moraju izbjeći da ispune ova očekivanja mladih da se odraslima ne može vjerovati.

» **Istražite motivaciju mladih da se promijene**

Strah od neuspjeha i promjena često se može pogrešno protumačiti kao nedostatak motivacije. Kategorizacija raznim imenima može doprinijeti tome u obliku naučene bespomoćnosti. Često je neophodno da socijalni/omladinski radnici najprije drže mlade osobe za ruke i da se postaraju da se oni osjećaju sigurno.

» **Budite strpljivi**

Mladi u riziku možda ne znaju kako da razviju zdrave odnose, tako da će za to biti potrebno vrijeme. Mnogi mladi ljudi u riziku očekuju neuspjeh i osjećaju se nedostojnim pomoći.

» **Dopustite da se povjerenje razvija prirodnim putem**

Ako mlada osoba primjeti da je to jedan od ciljeva socijalnog/omladinskog radnika, mogu se osjetiti ugroženim i povući se. Neki mladi ljudi možda ne razviju povjerenje, tako da dolazak do tačke kada znaju da im socijalni/omladinski radnik neće nauditi može biti značajan i omogućiti napredak.

» **Stvorite zdravu zbuđenost**

Socijalni/omladinski radnici treba da se prilagode potrebama mladih u riziku i da pokažu

9 Working with Vulnerable Youth – Key Concepts and Principles, Government of South Australia, p. 14, [http://www.officeforyouth.sa.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0003/15771/Working-with-Vulnerable-Youth.pdf](http://www.officeforyouth.sa.gov.au/__data/assets/pdf_file/0003/15771/Working-with-Vulnerable-Youth.pdf)

10 Smith & Eaton-Erickson, 2009, p. 126-139

da postoje ljudi koji brinu i staraju se o njima. Pogled mladih na svijet kao usamljeno, zastrašujuće i nebezbedno mjesto može se promijeniti vremenom, omogućavajući dublje razgovore o odnosima.

» **Inspirišite nadu**

Socijalni/omladinski radnici treba da proslave čak i najmanje uspjehe i omoguće ovim mladim ljudima da definišu uspjeh kao stručnjaci svojih života.

» **Namjerno ostvarujte interakciju**

Svaku akciju i razgovor treba obaviti na svrsishodan i pažljiv način, sa poštovanjem.

» **Mijenjajte očekivanja**

Mnogi mladi ljudi u riziku su rekli da očekuju da njihovi odnosi sa socijalnim/omladinskim radnicima budu problematični. Uprkos tome, socijalni/omladinski radnici treba da vjeruju da svi mladi žele da ostvare vezu. Osim toga, pokušaj povezivanja sa mladima je putovanje puno rizika koje zahtijeva strpljenje.

### Važne stavke koje treba zapamtiti o osnovnim vrijednostima i načelima

- » Uvijek stavite najbolje interese djeteta/mlade osobe na prvo mjesto promovišući i štiteći njihovu dobrobit
- » Osigurajte da pružanje usluga neće dovesti do posredne ili neposredne štete
- » Budite odgovorni i fleksibilni
- » Njegujte participativni pristup koji ohrabruje dijete/mladu osobu da podijeli svoja mišljenja, misli i želje
- » Budite otvoreni i fleksibilni i uključite ih u razvoj aktivnosti. Njihova participacija može dovesti samo do boljih odluka i aktivnosti
- » Gradite odnos zasnovan na povjerenju i poštovanju individualnih okolnosti svake mlade osobe

Djeca i mladi ljudi imaju vrijedna mišljenja kao članovi društva od kojih i sa kojima odrasli mogu da uče. U praksi, sva ova načela treba da usmjeravaju socijalne i omladinske radnike kako da inspirišu nadu i budu prilagođeni potrebama mladih u visokom riziku, pokazujući im da postoje ljudi koji brinu i staraju se o njima.

Zahvaljujući specijalizovanim uslugama i angažovanju socijalnih/omladinskih radnika, pogled mladih prema svijetu kao usamljenom, zastrašujućem i nebezbednom mjestu treba da se promijeni vremenom. S obzirom na njihovo životno iskustvo, mladi u visokom riziku možda ne znaju kako da razviju zdrave odnose, tako da će za to biti potrebno vrijeme i strpljenje.

Mnogi mladi ljudi očekuju da ne uspiju i osjećaju se nedostojnim pomoći. Socijalni i omladinski radnici treba da omoguće da se povjerenje razvija prirodnim putem i da osiguraju da se mladi osjećaju sigurnim. Jedan od njihovih osnovnih ciljeva mora biti dosljedno slanje sljedeće poruke:

**„Neću odustati od tebe“**



## Zaštitne politike

Zaštita prava djece i mladih od diskriminacije, fizičkog zlostavljanja, iskorištavanja, upotrebe psihoaktivnih supstanci, nepravde i sukoba je među njihovim ključnim pravima. U posljednjih nekoliko godina ranjiva bezbjednost djece i mladih je postala vidljivija. To je rezultiralo većom posvećenošću NVO pružaoca usluga svojim dužnostima i odgovornostima kako bi se spriječilo zlostavljanje djece i mladih, kao i njihovoj zaštiti i dobrobiti. Na nivou politike i osnovnih načela postoji konsenzus da mladim ljudima treba pružiti priliku da se lično i društveno razviju u bezbjednom okruženju. Razvojem i sprovođenjem politike zaštite djece i mladih, NVO koje pružaju socijalne usluge i omladinski rad pokazuju da su aktivno uključeni u zaštitu djece, mladih ljudi, volontera i osoblja.

Zaštita djece i mladih obično se odnosi na široki preventivni i predostrožni pristup planiranju, kao i na procedure koje moraju biti uspostavljene kako bi zaštitile djecu i mlade od eventualne štete. Zaštita djece i mladih je jedan važan aspekt zaštite. Drugi je preventivna akcija, a ne samo reakcija.

Svi akteri koji rade sa djecom i mladima to rade na mnogo različitih načina i svi imaju odgovornost da ih štite. Djeci i mladim ljudima treba bezbjedno okruženje u kojem mogu da rastu sa samopouzdanjem. Dobra praksa u socijalnom i omladinskom radu zahtjeva da svi koji rade sa mladima budu temeljni u zapošljavanju, upravljanju i procjeni rizika kako bi djeca, mladi ljudi i volonteri bili bezbjedni i sigurni u obavljeni posao.

Načelo „nenanošenja štete“ odnosi se na odgovornost organizacije da štetu koju može nanijeti nehotično kao rezultat svojih aktivnosti smanji na minimum. Teško je definisati „štetu“ prema djeci i mladima jer se oni mogu zloupotrijebiti na više načina zavisno od konteksta i kulture. Ranjivost djece i mladih, njihova marginalizovana pozicija u društvu, nedostatak informisanja i podrške, otvaraju prostor za različite prijetnje i rizike kojima bi potencijalno mogli biti izloženi, kao što su:

- » Zlostavljanje od strane članova porodice, poznanika ili nepoznatih lica uključujući fizičko i emocionalno nasilje ili zanemarivanje
- » Zlostavljanje od strane druge djece i mladih ljudi u vidu vršnjačkog nasilja
- » Od sebe samih uključujući samopovređivanje, rizično ponašanje i upotreba alkohola i droge
- » Rizici sa interneta
- » Imigracioni problemi
- » Nebezbjedne aktivnosti i okruženja
- » Kriminal
- » Beskućništvo
- » Zbog rase, seksualnosti, religije, roda, invaliditeta, između ostalog.

Svi projekti i programi pružanja socijalnih usluga koji se odnose na djecu i mlade moraju biti osmišljeni tako da svode na minimum rizik od nanošenja štete korisnicima sa kojima dolaze u kontakt uzimajući u obzir njihovu bezbjednost. Briga o djeci i mladima je više od skupa politika ili procedura. To je rad sa osobljem i volonterima kako bi se osiguralo da se pristup usmjeren ka zaštiti mladih od štete pretoči u stvarnost. U praksi ovo znači imati spisak stavki koje treba uzeti u obzir prilikom planiranja događaja ili aktivnosti za mlade ljude. Stavke koje treba uzeti u obzir obuhvataju bezbjednost lokacije, transport, objekte, pristupačnost, bezbjednosne aranžmane, prehrambene zahtjeve, alergije, zdravstvena stanja, znanje o grupi i njenoj istoriji,

odnose, sukobe, razmatranje pitanja alkohola, dozvolu za pravljenje i korištenje fotografija i/ili video snimaka, vremenski raspored događaja, siguran pristup internetu, obrazac za pristanak koji popunjava roditelj ili staratelj ako mlada osoba ima ispod 18 godina.<sup>11</sup>

U cilju stvaranja bezbjednog okruženja i smanjenja spektra rizika za mlade, treba koristiti politike zaštite i najbolje prakse. U slučajevima kada treba preduzeti rizike, politike zaštite će osigurati da se oni proračunavaju, pažljivo upravljaju i prenose djeci i mladima, njihovim roditeljima ili starateljima, kao i plaćenom osoblju i volonterima. Nijesu osmišljeni da uguše aktivnosti ili iskorijene sav avanturistički duh iz radnih programa, ili da povjerenje ljudi u vašoj organizaciji zamijene sumnjom.<sup>12</sup>

Jedan od glavnih načela u osmišljavanju politike zaštite treba da bude usvajanje pristupa usmjerenog na mlade i osiguravanje participacije mladih u razvoju i sprovođenju politike zaštite jer mladi često najbolje znaju kada se osjećaju bezbjedno i šta se može učiniti kako bi se spriječila šteta. Dodatno, to će pomoći i djetetu ili mladoj osobi da shvate da su njihov glas i stav važni i vrednovani, što će, zauzvrat, značiti da će više iznositi svoje brige ili sumnje.

Još jedno važno načelo politike zaštite i procedura treba da bude transparentnost, što znači da izjave o zaštiti treba naširoko objavljivati i skrenuti pažnju djeci, mladima, njihovim roditeljima ili starateljima, osoblju, volonterima i svima koji treba da budu informisani.

Najbolji način da zaštitite djecu je da ih  
osnažite da štite sami sebe.

**ChildHope UK**

Mjere koje organizacije uspostavljaju kako bi zaštitile djecu i mlade i spriječile potencijalnu štetu mogu se razlikovati, na primjer, u zavisnosti od veličine pružalaca usluga, njihove ciljne grupe i vrste aktivnosti. Neke od zajedničkih mjera su:

- » Povećanje svijesti i obuka osoblja i volontera
- » Osiguranje da politike i procedure budu živi dokumenti
- » Postizanje ciljeva i standarda kvaliteta za organizacije, posebno u pogledu zaštite
- » Uključivanje procjene zdravlja, bezbjednosti i rizika u kulturu organizacije
- » Inkluzija djece i mladih ljudi

## Procjene rizika

Procjene rizika su važan faktor u zaštiti djece i mladih ljudi. Organizacija koja pruža usluge ima obavezu da preduzme sve adekvatne korake kako bi osigurala bezbjednost djeteta ili mlade osobe. Procjene rizika treba da uključuju svaku aktivnost koja se može odvijati u okviru organizacije ili projekta, kao i one koje će se odvijati van uobičajenog mjesta sastanka. Obično, procjena rizika treba da uključi identifikaciju:

- » Svih potencijalnih opasnosti
- » Svih osoba na koje bi opasnost mogla da utiče
- » Svih neophodnih bezbjedonosnih mjera za reagovanje na potencijalne opasnosti

<sup>11</sup> [participationworks.org.uk/files/webfm/shop\\_files/how%20to%20safeguard%20guide%20lowres/index.pdf](https://participationworks.org.uk/files/webfm/shop_files/how%20to%20safeguard%20guide%20lowres/index.pdf)

<sup>12</sup> Ibid.

- » Koje bezbjednosne mjere već postoje i šta bi se još moglo usvojiti
- » Koji koraci će se preduzeti u hitnom slučaju



Slika 3: Kako identifikovati štetu – razne vrste zlostavljanja koji se mogu dogoditi i šteta koju mogu prouzrokovati

Izvor: Alati za strategiju upravljanja rizicima za djecu i mlade - Vlada Kvinslenda, 2015, str. 31

Organizacije koje pružaju usluge djeci i mladima treba da imaju jasnu, transparentnu i dostupnu izjavu koja naglašava njihovu posvećenost zaštiti svojih korisnika od zlostavljanja i osiguranje i da će preduzeti sve akcije za podršku i zaštitu gdje god i kada god se sumnja

na zloupotrebu. Izjava treba da sadrži i mehanizme upozorenja ako se prepoznaju znaci štete, kao i reakcije ako se zloupotreba otkrije ili se na nju sumnja.

## Standardi zaštite djeteta

Dobar primer standarda zaštite djece u evropskoj politici i praksi su Međunarodni standardi o zaštiti djece<sup>13</sup>, definisani kao:

### Standard 1: Politika

Organizacija razvija politiku koja navodi kako je posvećena sprječavanju i reagovanju na nanošenje štete djeci.

### Standard 2: Ljudi

Organizacija od svog osoblja i saradnika očekuje jasne odgovornosti i očekivanja i podržava ih u razumijevanju i postupanju u skladu sa njima.

### Standard 3: Procedure

Organizacija stvara bezbjedno okruženje za djecu kroz implementaciju postupaka zaštite djece koji se primjenjuju u cijeloj organizaciji.

### Standard 4: Odgovornost

Organizacija prati i razmatra svoje mjere zaštite.

Ovi standardi zasnivaju se na sljedećem skupu široko prihvaćenih osnovnih načela:

- » Sva djeca imaju jednaka prava na zaštitu od štete
- » Svako ima odgovornost da podrži zaštitu djece
- » Organizacije imaju obavezu da brinu o djeci sa kojom rade, sa kojom su u kontaktu ili na koje utiče njihov rad
- » Ako organizacije rade sa partnerima, imaju odgovornost da pomognu partnerima u ispunjavanju minimalnih zahtjeva za zaštitu djece
- » Sve aktivnosti o zaštiti djeteta uzimaju se u najboljem interesu djeteta, što je najvažnije.

Kada su u pitanju grupe marginalizovanih mladih ljudi, posebno oni koji su u riziku od upotrebe droge ili su u sukobu sa zakonom, ili mladi ulice, politike zaštite unutar NVO moraju biti prioritetne i dobro razvijene s obzirom da je opseg rizika širi i vjerovatnoća njihove pojave veća. Neophodno je, na primjer, da i socijalni i omladinski radnici, kao i volonteri, znaju kako izaći na kraj sa agresivnim ponašanjem mladih i kako reagovati u takvim situacijama; kako postupati u slučaju sumnje o zlostavljanju i zanemarivanju; i kako se baviti ozbiljnim incidentima/ problemima koji ugrožavaju dobrobit mladih ljudi.

---

<sup>13</sup> Child Safeguarding Standards and how to implement them, Keeping Children Safe, [http://ec.europa.eu/justice/fundamental-rights/files/rights\\_child/standards\\_child\\_protection\\_kcsc\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/fundamental-rights/files/rights_child/standards_child_protection_kcsc_en.pdf)

Uradite i Nemojte	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uradite:</b> koristite zaštitne politike druge organizacije da se informišete.</li> <li>• <b>Uradite:</b> radite sa grupom relevantnog osoblja u izradi i dijeljenju politike</li> <li>• <b>Uradite:</b> izradite verziju za djecu sa kojom radite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nemojte:</b> da ih samo prekopirate!</li> <li>• <b>Nemojte:</b> izraditi dokument politike koji će da skuplja prašinu u kancelariji</li> </ul>

Ipak, nijesu svi pružaoci socijalnih i omladinskih usluga u regionu Zapadnog Balkana razvili transparentne politike za zaštitu djece i mladih u svojim programima i aktivnostima. Situacija je i dalje zavisna od organizacija koje prepoznaju, razvijaju, objavljuju i rade u skladu sa proklamovanim vrijednostima, načelima, procedurama i pravilima. Neki primjeri dobre prakse, međutim, mogu se pronaći unutar unutrašnjih sigurnosnih dokumenata NVO kao što su Somborski edukativni centar<sup>14</sup> i SOS Dečija sela Srbija.<sup>15</sup>

## Stavke koje treba razmotriti prilikom pisanja politike zaštite<sup>16</sup>

- » Koji su potencijalni rizici za djecu/mlade ljude – ko može predstavljati rizik? Koje situacije mogu povećati rizik?
- » Kako provjeriti ljude koji trenutno rade ili volontiraju za organizaciju kao i nove radnike/volontere?
- » Koji su načini na koje neko može izraziti zabrinutost?
- » Kako treba reagovati na zabrinutost ili navode o nanošenju štete?
- » Kako se ova politika povezuje sa drugim politikama i procedurama?
- » Da li treba obezbijediti obuku za osoblje i volontere? Kako ćete podići svijest svih uključenih u organizaciji?

14 Politika za zaštitu i sigurnost dece i mladih u programima i aktivnostima Somborskog edukativnog centra, <http://sec.org.rs/wp-content/uploads/2014/12/Politika-za-zastitu-i-sigurnost-dece-i-mladih-SEC.pdf>

15 Politika zaštite dece, Sigurnost dece je svačija briga, SOS Dečija sela Srbija <https://www.google.rs/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjuzarZgavXAhUQIewKHajoDNoQFghBMAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.sos-decijasela.rs%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F11%2FPolitika-zastite-dece.doc&usg=AOvVaw2kPTI9tATsso-Daq1UkvBTW>

16 <https://www.nspcc.org.uk/preventing-abuse/safeguarding/writing-a-safeguarding-policy/>

### Primjer izjave politike zaštite<sup>17</sup>

Ova ... grupa/organizacija/klub/projekat je u potpunosti posvećena zaštiti dobrobiti sve djece i mladih, i preduzima sve razumne mjere da ih zaštiti od fizičkog, seksualnog ili emocionalnog zlostavljanja ili zanemarivanja.

Plaćeno osoblje i volonteri će u svako doba pokazivati poštovanje i razumijevanje za prava, bezbjednost i dobrobit djece i mladih sa kojima rade, te će se ponašati na način koji odražava načela ... grupe/organizacije/kluba/projekta.

Ovo postizemo tako što:

- » Obezbeđujemo da sve naše plaćeno osoblje i volonteri budu pažljivo odabrani, obučeni i nadgledani
- » Pažljivo procjenjujemo sve rizike sa kojima se djeca i mladi susreću i preduzimamo sve neophodne korake kako bi ih sveli na minimum i upravljali njima
- » Omogućavamo roditeljima/starateljima, djeci i mladima da znaju kako da iznesu sumnje ili pritužbe o svemu čime možda nijesu zadovoljni
- » Dajemo roditeljima/starateljima, djeci i mladima, volonterima i osoblju informacije o tome šta radimo.

### Primjeri i korisne metode izrade politike zaštite:

- » Mantell Gwynedd, Sample child protection policy <http://mantellgwynedd.com/downloads/280114-sample-safeguarding-policy-statement.pdf>
- » Cornwall Council, Safeguarding Policy for Children, Young People and Vulnerable Adults: [https://www.cornwall.gov.uk/media/3623591/Cornwall\\_Safeguarding\\_Policy-\\_December\\_20112.pd](https://www.cornwall.gov.uk/media/3623591/Cornwall_Safeguarding_Policy-_December_20112.pd)

<sup>17</sup> Objavio Participation Works, konzorcijum koji se sastoji od British Youth Council (BYC), Children's Rights Alliance for England (CRAE), National Children's Bureau (NCB), National Council for Voluntary Youth Services (NCVYS), The National Youth Agency (NYA) i Save the Children-England, 2007.

## Samoprocjena: Pitanja za pomoć u stvaranju bezbjednog okruženja za djecu i mlade<sup>18</sup>

Upravljanje rizikom za djecu i mlade – Spisak				
	Da	Ne	Djelimično	Komentari
<b>Da li vaša organizacija ima...</b>				
Radnu grupu za razvoj i primjenu politika, procedura i sistema za bezbjedno okruženje?				
Označenu fokusnu tačku za pomoć pri koordinisanju i primjeni politika, procedura i sistema za bezbjedno okruženje?				
<b>Kodeks ponašanja? Ako da, da li on...</b>				
✓ Definiše ključne pojmove kao što su zlostavljanje djece?				
✓ Zabranjuje diskriminaciju po osnovu starosti, roda, invaliditeta, religije/ vjerovanja, seksualnosti, etničke pripadnosti, jezika, porodičnog statusa ili političkih vjerovanja?				
✓ Navodi prava i odgovornosti za osoblje?				
✓ Zabranjuje neprikladno/nebezbjedno ponašanje u pogledu medijskih i tehnoloških platformi?				
✓ Uključuje posebne odredbe za zaštitu djece i mladih?				
✓ Uključuje jasnu strukturu prijavljivanja kršenja kodeksa ponašanja?				
✓ Navodi disciplinske i žalbene procedure?				
<b>Politika zaštite djece? Ako da, da li ona uključuje...</b>				
✓ Bezbjednu, jasnu, povjerljivu i dostupnu strukturu prijavljivanja?				
✓ Jasan, definisan istražni proces?				

18 Ten Steps to Creating Safe Environments for Children and Youth, 1st Edition, A Risk Management Road Map to Prevent Violence & Abuse, Canadian Red Cross, 2007, p.36-38

## Upravljanje rizikom za djecu i mlade – Spisak

	Da	Ne	Djelimično	Komentari
✓ Podršku i sistem praćenja za utvrđivanje odgovornosti osoblja?				
✓ Politiku o rodu i različitostima?				
✓ Politiku za sprječavanje i odgovor na vršnjačko nasilje i uznemiravanje?				
✓ Politiku za sprječavanje i odgovor na zlostavljanje, zanemarivanje, eksploataciju i nasilje?				
✓ Politiku o prikladnom i neprikladnom dodirivanju djece i mladih?				
✓ Politike o prikladnoj upotrebi medija i tehnologija?				
<b>Da li osoblje...</b>				
✓ Treba da popuni standardizovani prijavni obrazac?				
✓ Dobija jasan opis pozicije?				
✓ Obavlja intervju, uključujući najmanje jedan intervju uživo, tokom prijavnog procesa?				
✓ Treba da odgovori na pitanja o radu sa djecom, mladima ili ranjivim grupama u toku intervjua?				
✓ Treba da dostavi preporuke tokom prijavnog procesa?				
✓ Treba da dostavi potvrdu o krivičnoj nekažnjivosti?				
✓ Treba da potpiše kodeks ponašanja?				
✓ Dobija kopiju kodeksa ponašanja sa jasnim uputstvima kako da dobije savjete i prijavi kršenja?				



## Upravljanje rizikom za djecu i mlade – Spisak

	Da	Ne	Djelimično	Komentari
✓ Dobija podršku i praćenje poštovanja kodeksa ponašanja?				
✓ Dobija informacije o kodeksu ponašanja?				
✓ Dobija informacije o Konvenciji o pravima djeteta i o sprječavanju zlostavljanja, nasilja, vršnjačkog nasilja i uznemiravanja?				
<b>Učesnici</b>				
✓ Postoje li politike za kontakt sa djecom i mladima unutar programa?				
✓ Postoje li politike za kontakt sa djecom i mladima van programa?				
✓ Da li djeca i mladi dobijaju informacije i/ili obrazovanje o sprječavanju zlostavljanja, nasilja, vršnjačkog nasilja i uznemiravanja?				
<b>Roditelji, Posjetioци i Partneri</b>				
✓ Da li roditelji, posjetioци i partneri dobijaju informacije o politikama i procedurama organizacije za bezbjedno okruženje?				
✓ Da li roditelji dobijaju informacije i/ili obrazovanje o sprječavanju zlostavljanja, nasilja, vršnjačkog nasilja i uznemiravanja?				
✓ Da li posjetioци moraju da se upišu ili nose legitimaciju prilikom boravka u prostorijama organizacije?				
<b>Da li su za prostorije...</b>				
✓ Izvršene procjene površina gdje djeca i mladi mogu biti izolovani i izloženi povećanom riziku od štete?				
✓ Jasno istaknute informacije o bezbjedom okruženju, kao što su sprječavanje zlostavljanja, nasilja, vršnjačkog nasilja i uznemiravanja?				

## Kodeks ponašanja ili Etički kodeks

Kodeks ponašanja ili etički kodeks je pisani skup smjernica koje izdaje organizacija osoblju i menadžmentu kako bi im pomogla da sprovede svoje aktivnosti u skladu sa primarnim vrijednostima, odgovornostima i etičkim standardima organizacije. Ovdje se ne radi se o operativnim detaljima, već više o osnovnim načelima rada u profesiji koji bi trebalo da garantuju visok standard kvaliteta u pružanju usluga korisnicima, kao i njihov uticaj. Kodeks ponašanja je obično na dobrovoljnoj osnovi, ali sadrži sve obaveze koje profesionalci moraju poštovati prilikom obavljanja svojih dužnosti. Ponekad je kodeks obavezan i čini sastavni dio ugovora o zapošljavanju.

U evropskoj praksi, kodeks ponašanja obično služi kao vodič za svakodnevno profesionalno ponašanje socijalnih ili omladinskih radnika. Može uključiti neke od sljedećih sekcija:

### Predgovor

Sumira misije i ključne vrijednosti profesije socijalnog i omladinskog rada.

### Cilj Kodeksa ponašanja

Obezbjeduje pregled glavnih funkcija kodeksa i kratkog vodiča za bavljenje etičkim pitanjima ili dilemama u praksi socijalnog/omladinskog rada.

### Etička načela

Predstavljaju široka etička načela, zasnovana na osnovnim vrijednostima koje informišu socijalnu/omladinsku radnu praksu.

### Etički standardi

Uključuju specifične etičke standarde koji će usmjeravati ponašanje socijalnih/omladinskih radnika i pružiti osnovu za prosuđivanje.

Sljedeći etički standardi relevantni za profesionalne aktivnosti svih socijalnih/omladinskih radnika odnose se na etičke odgovornosti prema:

- (1) korisnicima
- (2) kolegama
- (3) okruženju u kojem se obavlja praksa
- (4) profesiji socijalnog/omladinskog rada
- (5) širem društvu

Forma kodeksa ponašanja može se razlikovati i može pratiti strukturu pravnog dokumenta koji sadrži djelove koji definišu osnovne odredbe, vrijednosti, etičke standarde i pravila ponašanja, odnose između profesionalaca i korisnika, ili strukturu dokumenta sa izjavom kao što je „Kao član osoblja u naziv organizacije, obavezujem se da ću se prema svim mladim ljudima i drugim licima ophoditi sa poštovanjem i dostojanstvom...“.

## Primjer etičkog kodeksa u omladinskom radu

Dobar primjer etičkog kodeksa se može naći u Ujedinjenom kraljevstvu gdje organizacije<sup>19</sup> usmjeravaju sljedeća etička načela profesije:

- » Imamo dužnost da se staramo o mladim ljudima. U odnosima u omladinskom radu prioritet imaju najbolji interesi mladih.
- » Ne težimo da unaprijedimo sebe, svoje organizacije ili drugo – lično, politički ili profesionalno – na štetu mladih ljudi.
- » Naš odnos sa mladima ostaje u profesionalnim granicama u svakom trenutku, kako bi zaštitili mladu osobu i svrhu rada.
- » Radimo na pravedan i inkluzivan način, promovišući pravdu i jednake mogućnosti, boreći se protiv bilo kojeg diskriminatorskog ili represivnog ponašanja ili prakse.
- » Trudimo se da unaprijedimo lični i društveni razvoj mladih ljudi tako što:
  - » Omogućavamo im da donosu informisane odluke i slijede svoje izbore;
  - » Podržavamo njihovu participaciju i aktivnu inkluziju u društvo;
  - » Pomažemo im da postanu samostalni i da naprave sljedeći korak u pravo vrijeme.
- » Promovišemo dobrobit i bezbjednost mladih ljudi, i omogućavamo im da uče kroz izazovne obrazovne aktivnosti. Izbjegavamo izlaganje mladih ljudi eventualnoj šteti ili povredama. To uključuje primjenu zaštitnih politika i procedura.
- » Kada primamo ili prikupljamo lične informacije o mladima, informišemo ih s kim i u koju svrhu će se te informacije dijeliti. Ne objavljujemo povjerljive informacije, osim ako je to neophodno radi sprječavanja štete ili je zahtjevano zakonom.
- » U našem radu sa mladim ljudima, i u rezultujućim odnosima, trudimo se da budemo iskreni i da ne sudimo.
- » Poštujemo doprinos drugih koji su zabrinuti za dobrobit mladih i radimo u partnerstvu kako bi osigurali najbolji ishod za mlade ljude.
- » Podstičemo etičko razmišljanje i debatu sa kolegama, menadžerima, poslodavcima i mladim ljudima.
- » Trudimo se da imamo znanja i vještine neophodne za efikasno djelovanje sa mladima. Radimo na samokritičan način kako bismo razvili svoje sposobnosti. Uzimamo u obzir uticaj rada na sebe.
- » Svjesni smo sopstvenih vrijednosti, vjerovanja i interesa, kao i kada se oni sukobljavaju sa drugima, i poštujemo razlike.

<sup>19</sup> Institute for Youth Work, <https://iyw.org.uk/code-of-ethics/>

Na Zapadnom Balkanu većina NVO koje rade sa mladima nemaju samostalni etički kodeks, već često prihvataju etički kodeks krovne organizacije ili vodeće institucije. U Srbiji, na primjer, Nacionalna organizacija praktičara/ki omladinskog rada (NAPOR) usvojila je etički kodeks<sup>20</sup> kao poseban dokument kako bi naglasili značaj etičkog aspekta profesije kada je u pitanju osiguranje kvaliteta. Ovaj dokument je široko prihvaćen, ne samo od strane članova NAPOR-a, već i drugih organizacija koje se bave mladima. Ukratko propisuje glavna etička i profesionalna načela koje omladinski radnici moraju da poštuju. Važno je napomenuti da NAPOR ne zahtjeva od svojih članova ili licenciranih omladinskih radnika da potpišu etički kodeks što je standardni postupak u mnogim drugim organizacijama koje su usvojile takav dokument.

Međutim, na Zapadnom Balkanu se mogu naći omladinske organizacije ili strukture koje imaju svoj kodeks ponašanja koji se zasniva na specifičnostima svoje misije i službama koje pružaju. Prema nalazima istraživanja o procjeni kapaciteta političkih aktera u Srbiji u okviru NVO za socijalnu inkluziju mladih u riziku, polovina organizacija koje su učestvovala u istraživanju su izjavile da su usvojile interni dokument koji jasno navodi etiku, načela i vrijednosti organizacije.

### Kodeksi ponašanja – iskustvo Zapadnog Balkana

NAPOR-ov Etički kodeks u omladinskom radu je dokument koji se najčešće pominje ne samo od strane NVO, već i od strane lokalnih kancelarija za mlade<sup>21</sup> kada su u pitanju dokumenti koji operacionalizuju načela i vrijednosti. NAPOR takode ima Savjet za etička pitanja, kao i niz internih mehanizama koji uključuju procedure za ugovaranje reklama, proces akreditacije sa uključenim vrijednostima jednakosti i mehanizme za bavljenje diskriminacijom.

U Crnoj Gori, etički kodeks usvojen od strane Vladinog Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu odnosi se na sve zaposlene u oblasti socijalne i dječje zaštite u državnim i lokalnim državnim institucijama kao i u nevladinim organizacijama. Cilj ovog kodeksa je očuvanje, afirmisanje i promovisanje dostojanstva zaposlenih u socijalnim i dječjim institucijama i jačanje povjerenja građana u rad ustanova socijalne i dječje zaštite.

U Republici Srpskoj neke organizacije koje rade sa mladima poput „Moja luka“, Udruženje roditelja djece i omladine s posebnim potrebama i lica sa invaliditetom imaju svoj etički kodeks kao model ponašanja svojih članova u svim aktivnostima u vezi sa radom ovog udruženja.

<sup>20</sup> <http://www.napor.net/images/pdf/etiki%20kodeks%20u%20omladinskom%20radu.pdf>

<sup>21</sup> Lokalna kancelarija za mlade je dio opštinske uprave koja je zadužena za koordinaciju lokalne omladinske politike u skladu sa specifičnim potrebama svoje lokalne zajednice. Lice odgovorno za upravljanje i koordinaciju kancelarije je lokalni omladinski službenik.

Kodeks ponašanja je pokušaj da se razjasni koja vrsta ponašanja je odgovarajuća, naročito u situacijama kada je potrebno donijeti teške odluke. Dobar kodeks će pružiti jasne smjernice svima u organizaciji o tome šta se od njih očekuje i koje su posljedice neispunjavanja ovih očekivanja. Kada je kodeks dobro utvrđen i primijenjen, on promovira transparentno i odgovorno okruženje za pružanje usluga. Uključivanje svih zainteresovanih strana, a posebno djece i mladih, u razvoj vašeg kodeksa ponašanja uticaće na njegovu širu primjenu i poštovanje<sup>22</sup>.

### Zašto je važno imati Kodeks ponašanja?

- » Da bi se garantovala zaštita, inkluzija i dobrobit korisnika
- » Da bi se garantovalo pružanje usluga sa visokim standardima

Kodeks ponašanja treba da se odnosi na sve ljude uključene u organizaciju, naime:

- » Zaposlene – na neodređeno, određeno ili privremeno
- » volontere
- » djecu i mlade
- » roditelje
- » konsultante i lica angažovana od strane organizacije
- » članove odbora ili komisije
- » učenike na praksi ili lica koja stiču radno iskustvo
- » posjetioce i posmatrača

Da bi kodeks ponašanja bio efektivan, neophodno je da postoje sistemi njegove podrške. To zahtijeva procedure koje obezbjeđuju da<sup>23</sup>:

- » sve osoblje potpiše kodeks ponašanja i da njihove potpise evidentira organizacija
- » sve osoblje prođe obuku o kodeksu ponašanja
- » postoji jasan mehanizam za prijavljivanje koji osoblje razumije i kojem imaju pristup

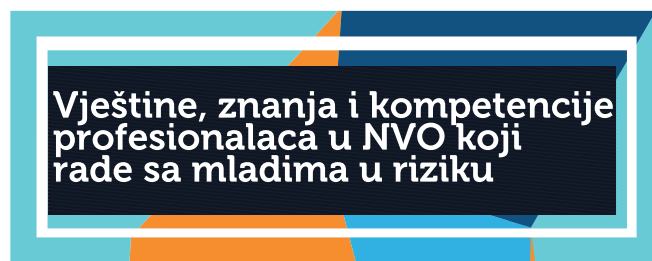
Obezbjedivanje više mogućnosti za prijavljivanje može biti efektivno kako bi se osiguralo da se osoblje osjeća bezbjedno i prijatno i da prijavi sve sumnje. Prijavljivanje sumnji o nasilju, zlostavljanju, uznemiravanju i vršnjačkom nasilju je obavezno.

- » osoblje, a posebno menadžeri, razumiju istražni proces, kako bi postojao jasan proces za praćenje kada neko izrazi sumnje
- » se povjerljive informacije čuvaju na bezbjednom mjestu
- » menadžeri imaju posebnu odgovornost za kodeks ponašanja tako što:
  - » se staraju da oni koji podnose prijave budu upućeni u kodeks
  - » pomažu promociju poštovanja odredbi kodeksa
  - » komuniciraju načela kodeksa svakome sa kim rade
- » osoblje bude praćeno i podržano u ispunjavanju svojih obaveza kao što je navedeno u kodeksu tako što:
  - » dobijaju informacije i podršku kroz fokusnu tačku
  - » integrišu kodeks u ocjene učinka
- » se osoblje, bez izuzetaka, smatra odgovornim za poštovanje kodeksa ponašanja.

22 Child and Youth Risk Management Strategy Toolkit – Queensland Government, 2015, <https://www.bluecard.qld.gov.au/pdf/rmst/201610-Child-and-youth-risk-management-strategy-toolkit.pdf>

23 Ten Steps to Creating Safe Environments for Children and Youth A Risk Management Road Map to Prevent Violence & Abuse, Canadian Red Cross, source: <http://www.ifrc.org/PageFiles/53517/Canadian%20RC%20Ten%20Steps%20to%20Creating%20Safe%20Environments%20for%20Children%20and%20Youth.pdf>

Iako su i kodeks ponašanja i politika zaštite djece/mladih neophodni dokumenti za organizacije koje rade s djecom i mladima, postoji bitna razlika između njih. Dok se kodeks ponašanja bavi pitanjima koja se odnose na bezbjednost u opštem smislu, politika zaštite djece/mladih je konkretniji dokument o specifičnim ranjivostima djece i mladih od nasilja, zlostavljanja i iskorištavanja, kao i o ulogama i odgovornostima odraslih u organizaciji prema djeci i mladima i prijavljivanju sumnji o njihovoj bezbjednosti.



Svaki program namijenjen za različitu grupu mladih u riziku mora imati jasno definisane ciljeve. Takođe mora biti u skladu sa potrebama pomenute grupe mladih, koje se utvrđuju putem konsultacija sa članovima te grupe. Takođe je neophodno usaglasiti ciljeve pojedinih programa sa širim ciljevima kao što su ciljevi lokalne zajednice i/ili ciljevi lokalnih, regionalnih i nacionalnih akcionih planova za mlade.

Uključivanje mladih u proces planiranja programa zahtjeva korišćenje različitih pristupa u zavisnosti od starosti, zrelosti i samostalnosti, kao i interesa uključenih mladih. Kroz svoju participaciju mladi ljudi razvijaju i ličnu i grupnu odgovornost za realizaciju programa ili projekta.

Kada su programi razvijeni i prilagođeni potrebama mladih u riziku, organizacija koja planira da ih primjenjuje kao uslugu socijalne zaštite za mlade u riziku moraće da prođe kroz proces licenciranja. Omladinski radnici i stručnjaci koji će sprovoditi program obavezni su da prođu akreditovanu obuku i dobiju licence.

### Šta treba da znate o sistemu pružanja socijalne zaštite u lokalnoj zajednici

Koncept pružanja usluga socijalne zaštite je pristup koji se koristi za zadovoljavanje potreba korisnika usluga (u daljem tekstu: korisnici). Ovakav pristup postavlja u prvi plan vrstu i sadržaj usluge koji odgovaraju potrebama korisnika. Zasniva se na zajedničkom poštovanju ljudskih prava i osnaživanju korisnika.

Ako ulazite u sistem pružanja usluga socijalne zaštite, treba da znate da vaš posao djelimično zavisi od sistema licenciranja. Sistem za licenciranje organizacija koje žele da fokusiraju svoje aktivnosti na pružanje usluga socijalne zaštite i sistem licenciranja stručnjaka se razlikuju.

U skladu sa Zakonom o socijalnoj zaštiti Republike Srbije **licencirani pružalac usluga je licencirana organizacija.**

Da biste pružali usluge socijalne zaštite, od vas se zvanično zahtijeva da imate licencu. Ako namjeravate da radite u organizaciji koja pruža usluge socijalne zaštite, bez obzira da li ste socijalni ili omladinski radnik, važno je da prvo provjerite sljedeće:

Da li je organizacija u kojoj namjeravate da radite podnijela zahtjev za izdavanje licence za pružanje usluga socijalne zaštite u roku koji je predviđen nacionalnim zakonodavstvom?

## Šta je licenca?

Licenca je javni dokument koji potvrđuje da organizacija za pružanje socijalne zaštite, odnosno stručnjak, ispunjava utvrđene uslove i standarde za pružanje određenih usluga iz oblasti socijalne zaštite. To je sertifikat nadležnog organa koji omogućava zainteresovanoj organizaciji pružanje usluga socijalne zaštite. Po prijemu licence, organizacija stiče pravo pružanja konkretnih usluga socijalne zaštite, ali ne može prenijeti to pravo na druge.

Licenciranje, akreditacija i standardi pružanja socijalne zaštite čine trougao stabilnosti standarda kvaliteta

## Koja je razlika između standarda, licenciranja i akreditacije?

- » Usluge su standardizovane
- » Organizacije koje pružaju određene vrste usluga socijalne zaštite su licencirane, kao i stručnjaci koji rade za njih
- » Programi su akreditovani

Jedan od uslova za dobijanje licence je da organizacija ima **licenciranog stručnjaka** koji radi za nju u specifičnom svojstvu. Da bi stručnjaci dobili licencu, moraju da prođu **akreditovane programe obuke**.

Da biste dobili licencu koja potvrđuje da ste stručnjak, morate proći akreditovani program obuke. Da bi obnovio/la licencu, stručnjak treba da dobije određeni broj poena, kako je propisano propisima o licenciranju stručnjaka, koji se prikupljaju završavanjem akreditovanih programa obuke.

## Šta svaki pojedinac koji radi sa mladima u riziku treba da zna

Ako ste socijalni ili omladinski radnik koji pruža socijalnu zaštitu mladima u riziku, dužni ste da poštujete određene **standarde** u svom radu, koji su prije svega **univerzalni** i garantuju kvalitet vašeg rada. Pored univerzalnih standarda postoje i **specifični standardi** koji se fokusiraju na specifične grupe mladih u riziku. Univerzalni standardi važe za sve vrste socijalnih usluga i za sve koji ih pružaju, bez obzira na to gdje rade.

Standardi opisuju kako bi kvalitetne usluge trebalo da izgledaju, a istovremeno predstavljaju osnovu na kojoj se može ocijeniti kvalitet date usluge i izvršiti precizna procjena svake usluge.

Postoji petnaest univerzalnih standarda na koje treba da obratite pažnju tokom svog rada:

## 1. standard: Dostupnost informacija

U svom radu treba da se trudite da svim trenutnim i potencijalnim korisnicima pružite sve informacije o uslugama na koje imaju pravo, kako bi mogli donijeti odluku o tome koje usluge najbolje odgovaraju njihovim potrebama.

Obavezni ste da vodite računa da pismene smjernice o dostupnosti informacija o uslugama koje pruža vaša organizacija budu dostupne u prostorijama u kojim vaša organizacija pruža pomenute usluge, za korisnike, njihove porodice i druge zainteresovane osobe.

- » Treba da se trudite da pružite korisnicima detaljne informacije o uslugama koje pružate i uslovima za ostvarivanje prava na te usluge.
- » Treba da se trudite da informišete korisnike i njihove porodice o dostupnosti socijalnih usluga koje pružaju srodni pružaoci i stručnjaci iz lokalne zajednice.
- » Treba da se trudite da kontinuirano i redovno razmjenjujete sa drugim pružaocima usluga informacije o dostupnosti socijalnih usluga i mogućnostima njihove primjene i korištenja.
- » Treba da pružite informacije o radu koji obavljate u različitim modalitetima, tako da oni mogu biti povezani na način koji je jasan i razumljiv različitim grupama korisnika, bez obzira na njihovu starosnu dob, obrazovanje, zdravstveno stanje i pripadnost nacionalnim manjinama.
- » Treba da koristite sve medije u cilju informisanja trenutnih i potencijalnih korisnika, njihovih porodica i zainteresovanih strana o radu koji obavljate kako biste informisali široki spektar pojedinaca.
- » Potrebno je da pažljivo ažurirate podatke o svom radu kako biste osigurali njihovu vjerodostojnost i ažurnost. To bi trebalo uraditi najmanje jednom godišnje.

## 2. standard: Dostupnost i prilagodljivost usluga

Treba da se pobrinete da svi korisnici imaju pristup svim uslugama na koje imaju pravo, dok istovremeno procjenjujete njihove potrebe i raspoložive resurse, u skladu s aktivnostima i programima za koje vaša organizacija ima dozvolu da primjenjuje.

- » Kao pružalac usluga, trebalo bi da nastojite da imate pisane smjernice o dostupnosti usluga, koje treba da jasno definišu ciljnu grupu kojoj su namijenjeni, vrstu i sadržaj usluga koje pružate, kao i kriterijume za ostvarivanje prava na njih.
- » Kriterijumi za ostvarivanje prava na usluge koje pružate bi trebalo da budu dostupni korisnicima, potencijalnim korisnicima, njihovim porodicama i drugim zainteresovanim stranama u pismenoj formi.
- » Pružaoci usluga uvijek treba da budu dostupni korisnicima u vrijeme hitnih i kriznih situacija.
- » Usluge koje pružate moraju biti dostupne na mjestima i u vrijeme koje zadovoljava potrebe vaših korisnika i njihovih porodica, a kada je to moguće, oni treba da budu obezbijeđeni u domovima korisnika ili lokalnim zajednicama, ako usluga to dozvoljava.
- » Informacije o vrstama usluga koje pružate treba da budu jasne i razumljive korisnicima, potencijalnim korisnicima i njihovim porodicama.
- » U slučaju kada odlučite da onemogućite pristup usluzi korisnicima, potencijalnim korisnicima, njihovim porodicama, starateljima, hraniteljima ili slično, potrebno je da pojasnite vaše odluke.
- » U slučaju kada niste u mogućnosti da pružite uslugu osobi koja ima pravo na nju, pokušajte da ih uputite drugom odgovarajućem pružaocu usluga.



### 3. standard: Povezivanje i saradnja – održavanje društvenih kontakata

Korisnike treba podsticati i pomagati im u naporima da održe i poboljšaju odnose sa svojim biološkim porodicama, prijateljima i poznanicima, kao i da razviju međuljudske odnose u svojim lokalnim zajednicama.

Treba da se potrudite da ohrabrite korisnike da koriste sve javne usluge koje su dostupne drugim građanima kao što su zdravstvo, obrazovanje, zapošljavanje, sport i/ili rekreativne, kulturne ili slične usluge, čime se osigurava da oni dobiju podršku koja je u razumnom stepenu prilagođena njihovim individualnim potrebama i sposobnostima.

- » Trebalo bi da pravite planove sa drugim pružaocima usluga o poboljšanju pristupa uslugama koje pomažu korisnicima da izgrade samopouzdanje i omogućavaju im da žive samostalno, čime se izbjegava njihova velika zavisnost od sistema socijalne zaštite.
- » U slučaju kada nijeste u mogućnosti da pružite neki dio svojih usluga korisnicima, trebalo bi da to učinite u saradnji sa drugim pružaocima usluga, bilo privatnim ili javnim, a koje korisnici prepoznaju kao sposobne da doprinesu njihovom ličnom razvoju. Treba da nastojite da formalizujete saradnju sa drugim pružaocima usluga putem ugovora ili sporazuma o saradnji, koji se redovno prate i periodično ponovo procjenjuju.
- » Uvijek se trudite da ohrabrujete korisnike da kontaktiraju svoje porodice i voljene osobe kad god to žele, osim u slučajevima kada postoje ograničenja koja proizilaze iz potrebe da se obezbijedi bezbjednost i zaštita korisnika.

### 4. standard: Procjena i planiranje

Potrebe svih korisnika treba temeljno i efikasno procijeniti, a načine na koji njihove potrebe treba ispuniti predstaviti u planovima pružanja usluga.

Kao pružaoci usluga, trebalo bi da imate pisana uputstva o tome kako sprovoditi procjene potreba i kako izraditi planove pružanja usluga. Ove instrukcije treba da opišu ulogu koju korisnici imaju u procesu planiranja.

- » Prilikom procjene potreba svakog pojedinačnog korisnika, treba da se trudite da to učinite profesionalno ili delegirate tu aktivnost kolegi čija stručnost odgovara specifičnim potrebama korisnika. Ovu aktivnost treba sprovesti u saradnji sa korisnicima, njihovim porodicama, starateljem ili hraniteljem i drugim pružaocima usluga.
- » Za svakog korisnika treba da izradite plan individualnog pružanja usluge. To treba uraditi u saradnji i dogovoru s korisnicima, njihovim porodicama i drugim osobama koje su uključene u pružanje usluge.
- » Prilikom susreta sa ograničenim sposobnostima, kao što su osobe sa teškoćama u komunikaciji ili slično, treba da se trudite da im pružite adekvatnu podršku kako bi osigurali njihovo aktivno učešće u procesu individualnog planiranja.
- » Kada razvijete plan individualnog pružanja usluge, pokušajte obezbijediti da on sadrži sva prava i odgovornosti u vezi sa vašom pozicijom pružaoca usluga i korisnika, rokove za primjenu tog plana, kao i uslove za izmjenu plana, uslove u kojima modaliteti primjene tog plana mogu biti izmijenjeni, i na kraju prestanak primjene.
- » Plan pružanja usluge treba da utvrdi sve potrebe korisnika, da ima jasne ciljeve i metode pružanja usluge, kao i načine za procjenu postignutih rezultata. Sve ovo treba uraditi u dogovoru sa korisnikom.
- » Svaki plan pružanja usluge treba da precizira ograničenja slobode izbora/kretanja korisnika koja proizilaze iz specifičnosti programa, na primjer u slučaju programa rehabilitacije od droge i alkohola ili ograničenja za bezbjednost korisnika i drugih lica kao one koje nalažu sudovi.

- » Plan pružanja usluge treba uvijek da bude takav da se može sprovesti u koordinaciji sa drugim pružaocima usluga, kao što su škole, zdravstvene ustanove, službe za zapošljavanje i druge organizacije koje pružaju usluge, u svrhu zadovoljavanja potreba korisnika.
- » Ukoliko potrebe korisnika to zahtjevaju, trebalo bi da težite da redovno pratite i periodično revidirate svoje individualne planove, najmanje svaka tri mjeseca. Za to treba da obezbijedite dozvolu korisnika, njihovih porodica ili drugih relevantnih osoba. Promjene koje dogovorite treba uvijek dokumentovati, a nakon toga nastaviti sa primjenom plana.

## 5. standard: Donošenje odluka i samoopredjeljenje

Kada radite sa korisnicima, trudite se da podstičete svakog od njih da aktivno utiču na svoj život, a istovremeno im omogućite da samostalno biraju i donose odluke u vezi sa svim aspektima svog života.

- » Kako biste omogućili korisnicima da aktivno utiču na sopstveni život, treba da se u svakom trenutku trudite da im pružite mogućnost samostalnog izbora u svim aspektima njihovog života.
- » Uvijek se ophodite prema korisnicima na način koji poštuje njihovo dostojanstvo, bez obzira na rasu, boju kože, rod, starost, jezik, vjersko, političko i drugo vjerovanje, nacionalno ili etničko nasljeđe, imovinu, sposobnost ili bilo koju drugu osobinu.
- » Uvijek treba da imate pisani dokument o pravima korisnika kako biste donosili odluke o događajima koji utiču na njihov život.
- » Nastojte da osnažite svakog korisnika i podržite ih u donošenju utemeljenih odluka u skladu sa raspoloživim mogućnostima koje najbolje odgovaraju njihovim individualnim potrebama, interesima i sposobnostima.
- » Nastojte da pružite adekvatnu podršku korisnicima koji imaju specifične potrebe, kako biste ih osnažili i omogućili im da učestvuju u procesu donošenja odluka.
- » Prilikom izrade planova pružanja usluga, uvijek treba da poštuju stavove, mišljenja i želje korisnika.

## 6. standard: Privatnost i povjerljivost

Kada radite sa korisnicima, morate u svakom trenutku voditi računa da zaštitite njihovu privatnost, povjerljivost informacija koje ste dobili kroz rad sa njima, a posebno dostojanstvo svakog korisnika, čije poštovanje mora uvijek biti osigurano u svim aspektima njihovog života.

- » Uvijek morate imati pisane smjernice o privatnosti i povjerljivosti informacija koje ste stekli da bi vas usmjeravale u radu.
- » Vaš odnos sa korisnikom treba da bude zasnovan na povjerenju, a pružanje usluge treba da se obavlja u okruženju koje osigurava da informacije korisnika ostaju privatne i povjerljive.
- » Obavezni ste da poštuju pravo korisnika na privatnost i povjerljivost informacija u svim procesima pružanja usluga, a naročito u slučajevima kada korisnik u potpunosti ili u velikoj mjeri zavisi od privremene ili trajne pomoći i brige treće strane.
- » Kao pružalac usluga, prilikom prikupljanja, čuvanja i upotrebe informacija koje su vam na raspolaganju, uvijek treba da postupate na način koji štiti privatnost i povjerljivost informacija korisnika.
- » Nikada ne dijelite informacije o korisniku sa trećim licima bez prethodnog obavještenja i dozvole korisnika. U slučaju kada je korisnik dijete, uvijek morate imati saglasnost porodice, staratelja ili hranitelja. Izuzeci od ovog pravila moraju biti jasno propisani, bilo službenim sudskim nalogom ili nekim drugim službenim sredstvima.
- » Uvijek nastojte da posjedujete jasno definisane smjernice o dostupnosti podataka o korisnicima, kao i razmjeni takvih informacija sa drugim tijelima i/ili organima.

## 7. standard: Bezbjednost od iskorišćavanja

Kada radite u ovoj oblasti, u svakom trenutku ste obavezni da stvarate okruženje u kojem se korisnici osjećaju bezbjednim od zanemarivanja, zlostavljanja, zastrašivanja i iskorišćavanja i u kojem se poštuju njihova ljudska i druga garantovana prava.

- » Kao pružaoci usluga, treba da se trudite da definišete politiku koja sadrži detaljne informacije o mjerama i procedurama zaštite korisnika, kao i o sprječavanju zlostavljanja i iskorištavanja.
- » Treba da definišete procedure za smanjenje rizika od nasilja, fizičkog, psihičkog ili seksualnog zlostavljanja, bez obzira da li se usluga pruža u prostorijama organizacije, u domu ili zajednici.
- » U slučaju kada imate pristup ili ste odgovorni za rukovanje finansijama korisnika, ili drugom svojinom, treba pokrenuti odgovarajuće mjere kako bi se smanjio rizik od pronevjere ili različitih zloupotreba od strane osoblja, volontera i druge osobe u kontaktu sa korisnikom, u skladu sa specifičnim smjernicama i procedurama.
- » U slučaju da sumnjate da je neko žrtva fizičkog, psihičkog ili seksualnog zlostavljanja, uvijek morate pratiti procedure za prijavljivanje i istraživanje te sumnje.
- » Kao pružalac usluge trebalo bi da sprovedete organizovanu obuku o prepoznavanju i sprječavanju zlostavljanja, odgovarajućem reagovanju na situacije u kojima je utvrđeno zlostavljanje, sumnja na zlostavljanje i otkrivanje zlostavljanja.

## 8. standard: Žalbe i pritužbe

Dužni ste da svim korisnicima, njihovim porodicama, starateljima i drugim zainteresovanim stranama obezbijedite pristup mehanizmima putem kojih se mogu žaliti na odluke nadležnih organa i podnijeti pritužbe na rad osoblja i osigurati da će se o njihovim žalbama i pritužbama odlučivati u pisanoj formi, bez straha da će im biti uskraćene usluge zbog podnijetih pritužbi i žalbi.

- » Pružaoci usluga treba da budu dobro upoznati sa uputstvima o pravima korisnika na žalbu, mehanizmima podnošenja pritužbi i procedurama za postupanje po žalbama i/ili pritužbama korisnika. Ova uputstva treba da budu jasna i dostupna i korisnicima i drugim zainteresovanim stranama.
- » Treba da budete svjesni činjenice da korisnici imaju pravo žalbe na bilo koju odluku koja se odnosi na ostvarivanje njihovog prava na socijalne usluge, kao i da ospore kvalitet pruženih usluga, bez straha od kazne ili odbijanja pružanja usluga.
- » U slučaju kada korisnici nijesu zadovoljni unutrašnjim postupanjem, obavještenjem ili rješenjem o njihovoj pritužbi, neophodno je omogućiti im, njihovoj porodici ili drugim zakonskim starateljima, mogućnost nezavisnog posredovanja.
- » U slučaju kada primete žalbe i pritužbe, ili kada u određenim slučajevima dođe do sporova, obavezni ste da ih evidentirate, uključujući preduzete mjere i postignuta rješenja i prosljedite ih upravnom organu nadležnom za rješavanje problema.

## 9. standard: Liderstvo

Lideri i drugi odgovorni za rukovođenje i upravljanje radom i operacijama obavezni su da primjenjuju dobre metode upravljanja, čime se postiže zadovoljavajući ishod rada za korisnike.

- » Vaša organizacija mora da ima svoju viziju i misiju u pisanoj formi, koja se zatim primjenjuje u vašem radu sa korisnicima i širom zajednicom.
- » Potrebno je da imate pisanu poslovnu politiku i dokument o načinima djelovanja relevantnim za njene aktivnosti, koji se distribuiraju osoblju i korisnicima.
- » Treba da vodite vašu organizaciju na strateški način, fokusirajući se na postizanje rezultata,

što osigurava pozitivan javni imidž.

- » Rezultati koji se postižu u vašem radu se procjenjuju i prate, jer su oni važan element procesa kontinuiranog poboljšanja, transparentnosti i odgovornosti u vezi sa vašim radom.
- » Pružaoci usluga treba da imaju kvalitetne unutrašnje i spoljašnje komunikacione strategije koje obezbjeđuju da su svi pojedinci uključeni u rad organizacije dobro informisani.
- » Rukovodstvo organizacije koja pruža usluge treba da obezbijedi da sve osobe zaposlene na operativnom nivou ispunjavaju sve zakonske, statutarne i ugovorne obaveze.
- » Svi zaposleni, uključujući i menadžera, moraju primijeniti adekvatan sistem upravljanja rizicima, osiguranja i kontrole kvaliteta rada, kao i nadgledati i procijeniti stepen do kojeg su postignuti ciljevi u skladu sa misijom pružanja određenih usluga.

## 10. standard: Upravljanje

Pružaoци socijalnih usluga su obavezni da kreiraju, promovišu i šire dobre prakse u širem društvu, podstiču inovacije i zagovaraju otvorenije i sveobuhvatnije društvo.

- » Kao pružaoci usluga važno je da znate da vaša organizacija ima upravni organ koji je odgovoran za upravljanje organizacijom u skladu sa zakonom.
- » Vaša organizacija treba da ima statut ili drugi osnivački akt koji jasno definiše uloge i odgovornosti upravnog organa, način izbora članova i uslove za njihovo imenovanje.
- » Predstavnici korisnika treba da budu zastupljeni u upravnom organu organizacije čija je centralna djelatnost pružanje usluga socijalne zaštite.
- » Osoblje takođe treba da ima predstavnike u upravnom organu organizacije.
- » Upravni organ treba da uspostavi procedure prema kojima se primjenjuju aktivnosti unutar organizacije, kao i pravila o sukobu interesa i ponašanju u slučaju sukoba interesa.
- » Članovi upravnog organa takođe treba da budu aktivni članovi lokalne zajednice koji promovišu vrijednosti pružanja socijalnih usluga i dobre prakse.
- » Upravni odbor treba da obezbijedi da rad koji se obavlja bude usklađen sa zakonodavstvom.
- » Članovi upravnog organa su odgovorni za pravovremenu i kvalitetnu pripremu strateških programa organizacije, planova pružanja usluga i godišnjih operativnih i finansijskih izvještaja o poslovima pružanja usluga.

## 11. standard: Obezbjedivanje neophodnog osoblja

Pružaoци socijalnih usluga moraju imati neophodne kompetencije za svoj rad, tj. biti adekvatno licencirani za obavljanje aktivnosti sa korisnicima. Takođe mora postojati dovoljan broj pružalaca usluga kako bi adekvatno odgovorili na potrebe svih svojih korisnika. Pored toga, pružaoci usluga obično imaju obavezu da garantuju kvalitet pružene usluge.

- » Rad pružalaca usluga se obavlja u skladu sa pismenim, uspostavljenim kadrovskim politikama koje sadrže mjere i procedure u vezi sa obavljanjem posla, uslove za prijem novih profesionalnih saradnika i druge uslove rada u oblasti radnog zakonodavstva.
- » Kao neko ko pruža usluge socijalne zaštite u okviru organizacije, dužni ste da budete upoznati sa Kodeksom ponašanja u vezi sa radom i pružanjem usluga, kredibilitetom licenciranih programa koji služe kako bi pojedincima omogućili pružanje usluga, načelima profesionalnog rada, etičkim odnosima sa korisnicima, kao i propisanom odgovornošću za nepoštovanje ovih pravila.
- » Broj lica koja se bave pružanjem usluga socijalne zaštite mora odgovarati potrebama korisnika i aktivnostima za koje je vaša organizacija licencirana.
- » Kao pružalac usluga, obavezni ste da, u skladu sa kapacitetima vaše organizacije, profesionalno unaprjeđujete sebe, dok je vaš posao podložan i unutrašnjem i spoljašnjem nadzoru.

- » Kao pružalac usluga socijalne zaštite morate razumjeti svrhu uvođenja standarda i aktivnog učešća u zaštiti prava korisnika, kako bi zaštitili njihov najbolji interes.
- » Obavezni ste da učestvujete u obezbjeđivanju bezbjednog okruženja za korisnike i poboljšanju uslova relevantnim za pružanje usluga koje spadaju u nadležnost vašeg rada.

## 12. standard: Volonterizam, pripravnički staž i stažiranje

Politike u vezi sa pružanjem usluga socijalne zaštite i organizacije volontiranja, stažiranja i pripravništva moraju u svako doba biti u skladu sa potrebama korisnika i u potpunosti poštovati njihova prava.

- » Volonteri koji rade u vašoj organizaciji organizuju se u skladu sa pisanim politikama i smjernicama o njihovom angažovanju.
- » Vaša organizacija mora imati pisane smjernice o uključivanju studentskih pripravnika i stažista koji su stekli određene stručne vještine tokom formalnog obrazovanja u oblasti kojom se bavi vaša organizacija.
- » Postoje programi inkluzije i orijentacije koji vam mogu pomoći u uključivanju volontera, pripravnika i stažista u vašu organizaciju, kao i osigurati da im se obezbijedi mentor tokom trajanja angažovanja.

## 13. standard: Dostupnost usluga i prostora za pružanje usluga

Pružaoци usluga su obavezni da obezbijede da svi korisnici i njihove porodice imaju pristup mjestima na kojima se pružaju usluge, a usluge takođe moraju biti obezbijedene na način koji uzima u obzir različite potrebe korisnika.

- » Prostorije i objekti u kojima vaša organizacija sprovodi svoje aktivnosti moraju biti na lokacijama koje su pristupačne u pogledu lokaliteta i prevoza.
- » Prostorije u kojima se pružaju usluge socijalne zaštite moraju biti bezbjedne i prilagođene specifičnim potrebama korisnika.
- » Prostorije namjenjene za ličnu higijenu moraju biti osmišljene i opremljene tako da obezbjeđuju bezbjednu i laku upotrebu i prilagođene specifičnim potrebama korisnika.

## 14. standard: Uslovi usklađeni sa potrebama korisnika

Prilikom pružanja usluga, u svakom trenutku morate voditi računa da sve prostorije i oprema koji se koriste za tu svrhu budu prilagođeni specifičnim potrebama korisnika.

- » Prostorije, u pogledu unutrašnje i spoljašnje organizacije, moraju odgovarati specifičnim potrebama korisnika.
- » Objekti i sadržaj usluge ne smiju da stigmatizuju korisnika.
- » Što se tiče opreme, prostorije moraju biti takve da zadovoljavaju potrebe korisnika.
- » Što se tiče tehničke opreme prostorija i objekta, moraju zadovoljiti uslove u pogledu higijene, grijanja, osvjetljenja i temperature.
- » Namještaj u prostorijama mora biti prilagođen potrebama korisnika.
- » Korisnici moraju imati pristup različitim vrstama pomoćnih i uređaja za prilagođavanje, koji uglavnom pomažu njihovoj samostalnosti i dobrobiti.

## 15. standard: Zaštita zdravlja i bezbjednosti

Pružaoци usluga su dužni da garantuju zdravlje i bezbjednost svih korisnika, njihovih porodica, osoblja i šire zajednice, primjenjujući adekvatne metode kontrole rizika u te svrhe.

- » Koristite razvijene analize i metode procjene rizika i imajte pismene smjernice o upravljanju rizicima.
- » U okruženju u kojem sprovodite svoje aktivnosti, uvijek vodite računa da korisnici nemaju pristup opasnim predmetima i opremi, i trudite se da prostorije budu bezbjedne od bilo kakvog nanošenja štete koju mogu izazvati saobraćaj i predmeti koji mogu ugroziti život ili zdravlje korisnika.
- » Ako je to potrebno, sprovedite mjere hitne evakuacije korisnika, zaposlenih i drugih osoba koje se nalaze u prostorijama u kojima vaša organizacija sprovodi svoje aktivnosti.
- » U slučaju kada korisnicima prijete povećani rizik ili opasnost, morate biti obučeni da postupate u skladu sa procedurama na način da ublažite, u najvećoj mogućoj mjeri, sve posljedice po njihovo zdravlje i bezbjednost.
- » Obavezni ste da evidentirate sve incidente koji potencijalno mogu izložiti riziku korisnike, osoblje i druge pojedince uključene u rad koji vaša organizacija sprovodi, imovinu i radni materijal. Takođe ste obavezni voditi evidenciju aktivnosti koje su sprovedene kada se rizik već dogodio.

## Kako procijeniti da li primjenjujete sve specifične standarde u vašem radu, u pogledu pružanja usluga za koje ste licencirani?

Možete koristiti sljedeću tabelu kako biste procijenili da li vi i vaša organizacija poštujete utvrđene standarde. U slučajevima gdje se slažete sa izjavom u lijevoj koloni, možete napisati komentare u desnoj koloni.

Standardi kvaliteta	Procjena primjene
Korisnicima uvijek pružam detaljne informacije o uslugama koje moja organizacija pruža i uslovima za ostvarivanje njihovih prava na te usluge.	
Informacije o uslugama moje organizacije i srodnih organizacija su dostupne svim zainteresovanim licima.	
Redovno razmjenjujem informacije o dostupnosti usluga i mogućnostima korištenja sa drugim pružaocima.	
Informacije o radu organizacije su dostupne u svim dostupnim formatima.	
Trudim se da redovno ažuriram podatke i uvjerim se da su validni i relevantni.	
Posjedujem pismena uputstva o dostupnosti i vrstama pruženih usluga, njihovom sadržaju i uslovima korištenja.	
Kriterijumi za ispunjavanje uslova potrebnih za ostvarenje prava na usluge stavljaju se na raspolaganje svim korisnicima, potencijalnim korisnicima, porodicama i drugim osobama sa kojima se susrećem u svom radu.	
Uvijek sam dostupan/na svojim korisnicima u hitnim situacijama.	
Usluge koje spadaju u područje mog rada su dostupni u vrijeme i na mjestu koje je najpogodnije za potrebe korisnika.	
Sve informacije o uslugama su lako razumljive svim zainteresovanim stranama.	
Uvijek objasnim zašto ne mogu pružiti propisanu uslugu.	
Kada nijesam u mogućnosti da pružim propisanu uslugu, upućujem korisnika i druge zainteresovane strane ka drugim pružaocima usluga za koje sam utvrdio/la da su pogodni za potrebe korisnika.	

Standardi kvaliteta	Procjena primjene
Pravim planove sa drugim pružaocima usluga.	
Trudim se da pružam usluge koji nijesu u mojoj nadležnosti u saradnji sa drugim pružaocima usluga, kada se razmjena usluga uređuje putem ugovora i drugim pravnim putevima.	
Uvijek ohrabrujem korisnike da komuniciraju sa svojim porodicama ili bliskim osobama, osim u slučajevima kada je takva komunikacija formalno zabranjena.	
Profesionalno ocjenjujem potrebe korisnika, a kada to ne mogu, ostavljam takve aktivnosti kolegama koje su kompetentnije za to.	
Razvijam individualni plan pružanja usluga za svakog korisnika, uz njihovo aktivno učešće u tom procesu.	
Ako korisnik ima ograničene sposobnosti, trudim se da im obezbijedim adekvatnu podršku, i podstičem njihovo aktivno učešće u izradi plana prilagođenom njihovim potrebama.	
Plan pružanja usluga sadrži prava i obaveze obje strane, uključujući vremenske rokove za njihovu primjenu, a navodi i mogućnost izmjene sa utvrđenim uslovima za prekid pružanja usluga.	
Plan uvijek obuhvata sve potrebe korisnika, ciljeve i metode pružanja usluga i opisuje metod vrednovanja rezultata.	
Plan pružanja usluga se uvijek može primijeniti u koordinaciji sa drugim pružaocima usluga.	
Redovno pratim i periodično vršim reviziju planova usluga ako je to potrebno. To radim uz saglasnost korisnika ili drugih osoba, i uvijek bilježim dogovorene izmjene.	
Uvijek postupam prema korisnicima s najvećim poštovanjem njihovog dostojanstva, vodeći računa da nikada ne diskriminišem po bilo kojoj osnovi.	
Uvijek postoji pisani zapis koji svjedoči o činjenici da su korisnici donijeli odluke koje utiču na njihov život koristeći sva prava koja su im na raspolaganju.	



Standardi kvaliteta	Procjena primjene
Prilikom pružanja usluga, uvijek osnažujem korisnike da donose odluke koje utiču na sve aspekte njihovog života i koje su u skladu sa njihovim sposobnostima, pritom uvijek brinem o njihovim najboljim interesima.	
Uvijek se trudim da korisnicima sa posebnim potrebama pružim što više autonomije u pitanjima u vezi sa donošenjem odluka i aktivnim učešćem relevantnim za pružene usluge.	
U primjeni usluga prema potrebama korisnika, uvijek poštujem njihove potrebe i želje.	
Moja organizacija ima pisane smjernice o zaštiti privatnosti korisnika i obradi informacija dobijenih kroz rad.	
Odnos sa korisnikom je uvijek zasnovan na povjerenju, a pružanje usluga uvijek se odvija u okruženju koje obezbjeđuje povjerljivost bilo koje osjetljive informacije korisnika.	
Privatnost korisnika i povjerljivost informacija o korisniku uvijek su prioritet. Posebna pažnja se daje zavisnosti korisnika od drugih pojedinaca.	
Uvijek prikupljam, čuvam i koristim informacije u skladu sa pravilima o povjerljivosti informacija i privatnosti korisnika.	
Informacije dostavljam trećim licima samo ako postoji potreba za tim, uz izraženu saglasnost korisnika ili uz izričitu saglasnost trećih lica ovlašćenih da, u određenim situacijama, pruže te informacije.	
Postoje jasne smjernice o načinu na koji se informacije mogu pribaviti i kako ih dijeliti sa drugim organima.	
Postoje pisane politike na osnovu kojih su korisnici zaštićeni od zlostavljanja i iskorištavanja.	
Primjenjuju se procedure za smanjenje rizika od nasilja i bilo kojeg drugog oblika zlostavljanja.	
Postoje pisane procedure za prijavljivanje slučajeva u kojima postoji sumnja na zlostavljanje i njihovo procesuiranje.	
Prošao/la sam obuku o sprječavanju zlostavljanja i drugih oblika ugrožavanja integriteta korisnika.	

Standardi kvaliteta	Procjena primjene
Upoznat/a sam sa pravom na žalbu i pritužbu, kao i sa srodnim postupcima.	
Uputstvo za korisnike o tome kako podnijeti žalbe i pritužbe je lako dostupno i razumljivo.	
Svjestan/na sam da korisnici imaju pravo da se žale na sve odluke relevantne za njihovo pravo pristupa usluga i njihov kvalitet, te da se ne mogu sankcionirati zbog toga.	
Svjestan/na sam da korisnik i zainteresovana lica mogu u drugostepenom postupku pozvati na preispitivanje odluke o korišćenju usluge.	
Bilježim sve žalbe i pritužbe, kao i korake koje sam preduzeo/la kako bih ih ispravio/la.	
Misija i vizija organizacije postoje u pisanoj formi i primjenjuju se u direktnom radu sa korisnicima.	
Organizacija ima pisanu poslovnu politiku i dokument o načinu sprovođenja svog rada i dostupan je svim zainteresovanim stranama.	
Rukovodstvo organizacije rukovodi strategijom i fokusira se na postizanje propisanih rezultata.	
Moji rezultati rada su mjerljivi i lako nadgledani, a takođe su otvoreni za evaluaciju i poboljšanja.	
Organizacija ima unutrašnje i spoljašnje komunikacione strategije.	
Svi zaposleni su angažovani u skladu sa zakonom i propisanim uslovima licenciranja.	
Svi su obučeni da primjenjuju odgovarajuće procedure procjene rizika i da postupaju u skladu sa politikom upravljanja rizikom i štetnim posljedicama.	
U svom radu se vodim postojećim mjerama i procedurama.	
Upoznat/a sam sa Kodeksom ponašanja svoje organizacije u vezi sa radom i pružanjem usluga, kredibilitetom licenciranih programa koji su od značaja za omogućavanje pružanja usluga pojedincu, načelima profesionalnog rada, etičkih odnosa sa korisnicima, kao i propisanom odgovornošću.	

Standardi kvaliteta	Procjena primjene
Broj osoba angažovanih u pružanju usluga socijalne zaštite odgovara aktivnostima organizacije i broju korisnika.	
Sprovodim profesionalnu specijalizaciju u skladu sa mogućnostima unutar organizacije, a moj rad je otvoren za unutrašnji i spoljašnji nadzor.	
Razumijem razloge zbog kojih su uvedeni standardi i učestvujem u zaštiti prava korisnika u cilju zaštite njihovog najboljeg interesa.	
Trudim se da obezbijedim bezbjedno okruženje za korisnike i radim na poboljšanju uslova za pružanje usluga koje su u mojoj nadležnosti.	
Rad volontera, pripravnika i stažista reguliše se pisanim aktima organizacije, uz obavezan proces usmjeravanja.	
Volonteri, pripravnici i stažisti su upoznati sa uslugama koje pruža organizacija, pravima korisnika i obavezama u pogledu rada sa korisnicima, a njima se obezbjeđuje sigurno i bezbjedno radno okruženje u skladu s propisima organizacije i internim pravilima.	
Prostorije u kojima organizacija sprovodi svoje aktivnosti nalaze se na lokacijama koje su pristupačne u pogledu lokaliteta i javnog prevoza.	
Prostorije u kojima se pružaju usluge socijalne zaštite su bezbjedne i prilagođene specifičnim potrebama korisnika.	
Prostor namjenjen za održavanje lične higijene je osmišljen i opremljen tako da se obezbijedi bezbjedna i laka upotreba i prilagođen je specifičnim potrebama korisnika.	
Objekti i sadržaj usluga su takvi da ne stigmatizuju korisnike.	
Oprema zadovoljava potrebe korisnika.	
Prostorije i objekti su tehnički opremljeni da zadovolje sve uslove koji se tiču higijene, grijanja, osvjjetljenja i temperature.	
Namještaj u prostorijama je prilagođen potrebama korisnika.	

Standardi kvaliteta	Procjena primjene
<p>Razna pomoćna sredstva i uređaji za prilagođavanje su dostupni korisnicima i oni su takvi da u najvećoj mogućoj mjeri doprinose samostalnosti i dobrobiti korisnika.</p>	
<p>Koristim analize i procjene rizika, kao i pisane smjernice koje se odnose na upravljanje rizikom.</p>	
<p>Vodim računa o tome da korisnici nemaju pristup opasnim predmetima ili opremi, a također se trudim da obezbjedim bezbjednost objekata od vozila i predmeta koji mogu biti štetni za život i zdravlje korisnika.</p>	
<p>Kada je to potrebno, sprovodim mjere hitne evakuacije korisnika, zaposlenih i drugih lica u prostorijama u kojima moja organizacija sprovodi svoje aktivnosti.</p>	
<p>Obučena/a sam da postupam u skladu sa procedurama u vezi sa situacijama u kojima korisnici imaju povećan rizik ili opasnost, kako bi što prije spriječili negativne efekte pomenutih situacija na njihovo zdravlje i bezbjednost.</p>	
<p>Redovno vodim evidenciju o svim incidentima koji predstavljaju potencijalni rizik za korisnike, zaposlene i druge osobe uključene u rad koji moja organizacija sprovodi, na imovinu i operativne fondove, a također vodim evidenciju akcija preduzetih u slučajevima kada je rizik neizbježan.</p>	

## Specifični standardi koji se odnose na usluge socijalne zaštite za djecu i mlade do 18 godina koji žive van porodice

### 16. standard: Prijem i otpust

Kao pružalac socijalne zaštite, obavezni ste da pravilno planirate prijem i otpust djece i mladih koji ne žive sa svojim porodicama, kao i da poštujete potrebe djece, mladih i njihovih porodica tokom pružanja date usluge.

- » Treba da imate pisane smjernice o procedurama prijema i otpusta.
- » Uvijek se trudite da podržite cilj deinstitutionalizacije putem primjene preventivnih i alternativnih programa podrške u porodici i lokalnoj zajednici.
- » U obavezi ste da znate da je preporučeni standard da se djeca do tri godine smještaju u institucionalno okruženje samo u hitnim slučajevima i to samo na kratki period, dok njihovo smještanje/usvajanje mora biti prioritet.
- » U obavezi ste da osnažite djecu/mlade ljude, njihove porodice ili staratelje da samostalno odlučuju i izraze svoje mišljenje i želje prilikom planiranja pružanja usluga van doma.
- » Braća i sestre se uvijek smještaju zajedno, a u izvanrednim situacijama kada to nije moguće, treba im obezbijediti redovan kontakt.
- » Treba da se trudite da sva djeca/mladi prođu kroz procese orijentacije i upoznate ih sa vrstama usluga i zaštite koje mogu očekivati da dobiju, kao i sa kim će dijeliti prostor.
- » Pružaoci usluga su dužni da upoznaju korisnike i njihove porodice ili staratelje sa svim uslugama koje pružaju, kao i sa mogućnostima i načinima pružanja usluga.
- » Treba da se trudite da na adekvatan način pripremite djecu koja su već smještena ili borave van svojih porodica na dolazak novog djeteta/mlade osobe.
- » Kako bi se na najbolji mogući način osiguralo da su zadovoljene potrebe djece/mladih ljudi, morate se truditi da se oni smještaju u malim stambenim jedinicama tipa porodice, uvijek uzimajući u obzir razvojno doba i posebne potrebe djeteta/mlade osobe.
- » Treba da se trudite da razmjenjujete sve informacije o djetetu/mladoj osobi sa porodicom, kao i informacije koje se odnose na pruženu uslugu na način koji osigurava povjerljivost tih informacija i ne ugrožava odnos između djeteta/mlade osobe, pružaoca usluga i porodice.
- » U situacijama kada se dijete/mlada osoba prebaca iz jednog sistema socijalne zaštite u drugi, obavezni ste da izradite kvalitetan plan i primijenite ga na pažljiv i profesionalan način.
- » Ako obavljate zadatke koji uključuju pripremu za usvajanje i hraniteljstvo, obavezni ste da to uradite na način koji poštuje potrebe, životnu situaciju i izvorno životno okruženje djeteta/mlade osobe.
- » U slučajevima kada je zaštita djece/mladih van kuće prestala zbog njihovog prelaska u samostalni život u zajednici, dužni ste da garantujete da su adekvatno pripremljeni za samostalni život, u skladu sa njihovim sposobnostima.
- » Tokom procesa planiranja pripreme korisnika za izlazak iz organizacije za pružanje usluga, kao pružalac usluga ste dužni da izradite plan praćenja zaštite u koordinaciji sa nadležnom institucijom socijalne zaštite koja će definisati prava kao i mjere podrške po odlasku korisnika iz organizacije i dati kontakte pružalaca usluga i srodnih organizacija za vrste usluga koje su dostupne korisniku.

### 17. standard: Odnos sa djecom i mladima

Odnos između vas kao pružaoca usluga i djeteta/mlade osobe, kao korisnika, mora biti zasnovan na razumjevanju, poštovanju i imati jasne profesionalne i lične granice.

- » U obavezi ste da jednako poštujete svako dijete/mladu osobu, bez obzira na njihovu ili rasu njihovih roditelja ili staratelja, rod, boju kože, jezik, vjerska, politička i druga vjerovanja,

nacionalnost, etničko ili socijalno porijeklo, invaliditet ili bilo koju drugu karakteristiku ili okolnosti na osnovu kojih bi se mogli razlikovati. Morate pružiti jednaku pažnju svoj djeci/mladim osobama korisnicima.

- » U obavezi ste da razgovarate sa svakim djetetom/mladom osobom na prijateljski i topao način.
- » U obavezi ste da utičete na ponašanje svakog djeteta/mlade osobe na pozitivan način.
- » Obavezni ste da održavate i ohrabrujete komunikaciju sa svakim djetetom/mladom osobom koja je zasnovana na principu poštovanja njihovih stavova i mišljenja.
- » Osobe koje pružaju usluge su obavezne da komuniciraju međusobno na način koji podstiče poštovanje i profesionalni timski rad.
- » Kao pružalac usluga, obavezni ste da se neprekidno unaprijeđujete profesionalno kako biste zadovoljili specifične potrebe zaštite djece/mladih ljudi.

## 18. standard: Razvoj i obrazovanje djece i mladih

Kada pružate podršku djeci/mladima, obavezni ste da time oblikujete njihovu budućnost na način koji ih čini samostalnim i aktivnim članovima društva.

- » Morate biti svjesni da svako dijete/mlada osoba ima pravo na obrazovanje u redovnim institucijama obrazovnog sistema i, ako je potrebno, na podršku pružaoca usluga ili partnerske organizacije, a odstupanja od toga moraju biti jasno pojašnjena i u skladu sa propisima.
- » Obavezni ste da svakom djetetu/mladoj osobi pružite informacije koje su prilagođene njihovom uzrastu i njihovoj trenutnoj situaciji, kao i budućim mogućnostima, u obliku i na način koji je lako razumljiv i dostupan.
- » Obavezni ste da podstičete djecu/mlade da održavaju kontakte sa svojim biološkim porodicama, prijateljima i drugim važnim osobama u njihovom društvenom okruženju.
- » Uvijek se trudite da podržite i pomognete djeci/mladima u razvoju ličnih vrijednosti i samopoštovanja.
- » Uvijek nastojte da osnažite dijete/mladu osobu da učestvuje u skladu sa svojim godinama i zrelosti u donošenju odluka i izbora u vezi sa događajima koji mogu oblikovati njihov život.
- » Uvijek se trudite da podstičete djecu/mlade ljude tokom igre i zabavnih aktivnosti u skladu sa njihovim godinama.
- » Uvijek podržavajte djecu/mlade u njihovom izboru da grade i održavaju odnose sa drugima, kao i njihovo kreativno izražavanje.
- » Uvijek nastojte da prilagodite svoj rad vjerskim običajima i uvjerenjima djeteta/mlade osobe, kao i njihovim navikama, bez nametanja ili prisiljavanja drugih stavova.
- » Trebalo bi da olakšate razvoj društvenih, emocionalnih i komunikacionih vještina svakog djeteta/mlade osobe, kao i vještine neophodne za samostalni život.
- » Obavezni ste da obezbijedite dostupnost usluga i neophodnih profesionalaca djeci/mladima čiji planovi zaštite zahtjevaju različite usluge od značaja za njihov život i razvoj (obrazovne, zdravstvene, kulturne, rekreativne).
- » Uvijek se trudite da redovno evidentirate, pratite i procjenjujete proces učenja i napretka svakog djeteta/mlade osobe.

## 19. standard: Zdravlje, ishrana i dobrobit djece i mladih

Kao osoba koja pruža usluge djeci i mladima, uvijek imate obavezu da se pobrinite za njihove fizičke i emocionalne potrebe kako biste obezbijedili njihovu opšti dobrobit. Djeca i mladi treba da žive u zdravom okruženju, a treba im obezbijediti i hranu prilagođenu njihovim potrebama.

- » Prilikom pružanja usluga djeci/mladima, dužni ste da im date uputstva, savjete i podršku o pitanjima vezanim za zdravstvenu zaštitu, njegu i ličnu higijenu, u skladu sa njihovim individualnim potrebama, kulturnim navikama i željama.
- » Pomenute savjete treba davati u skladu sa rizicima u oblasti socijalnog zdravlja i problemima kao što su zavisnost od alkohola, lijekova, duvana i hemijskih supstanci, sprječavanja HIV/AIDS-a i seksualnih i emotivni odnosi.
- » Dijete/mlada osoba bi u svakom trenutku mogla da se brine o svom zdravlju i ličnoj higijeni na način koji poštuje njihovu privatnost i dostojanstvo.
- » Obavezni ste da svakom djetetu/mladoj osobi obezbijedite jasno definisan plan zdravstvene zaštite kao dio individualnog plana zaštite.
- » Obavezni ste da vodite evidenciju o svim važnim bolestima, nesrećama i povredama koje su djeca/mladi doživjeli u sistemu van kuće, kao i o akcijama koje su preduzete kao odgovor na prethodno navedeno.
- » Kao pružaoci usluga, obavezni ste da promovirate zdrave navike u ishrani, kako biste obezbijedili pristup odgovarajućim količinama kvalitetne hrane i pića, poštujući njihove želje i nutricionističke potrebe.
- » Pružaoci usluga imaju obavezu da preduzmu djelotvorne i bezbjedne mjere za čuvanje hrane i higijene.
- » Morate ohrabriti djecu/mlade da se pridržavaju osnovnih pravila higijene.
- » Pružaoci usluga imaju obavezu da poštuju individualne potrebe djeteta/mlade osobe u smislu odmora, spavanja i komfora.
- » Kao pružalac usluga, obavezni ste da preduzmete odgovarajuće mjere da spriječite zarazne bolesti i vodite evidenciju o obaveznoj vakcinaciji, kao i ostale mjere očuvanja zdravlja, uključujući sistematske preglede.

## 20. standard: Restriktivne procedure

Što se tiče djece/mladih čija je sloboda izbora ili kretanja ograničena, obavezni ste da sprovedete sve zaštitne mjere u cilju zaštite njihovih prava, u skladu sa načelom najboljeg interesa.

- » Kao pružalac usluga, obavezni ste da imate pisana uputstva o primjeni restriktivnih procedura.
- » Što se tiče ograničenja slobode izbora i/ili kretanja, dužni ste da evidentirate takve mjere u individualnim planovima smještaja/zaštite.
- » Ne smijete ugrožavati ljudska prava bilo kojeg djeteta/mlade osobe koja podliježe restriktivnim mjerama.
- » Kao pružalac usluga, u situacijama kada pretpostavljate da dijete/mlada osoba može pobjeći, dužni ste da posjedujete kontrolne mjere, kao i specifične smjernice za sprječavanje takvih situacija. To može uključivati fizičke izmjene prostora i konsultativno-terapeutske pristupe za promjenu ponašanja djeteta/mlade osobe ili prethodno odobrene oblike fizičke obuzdavanja. Obavezni ste da primijenite sve gore navedene pristupe u skladu sa odobrenim planom smještaja/zaštite, vođeni principom najboljeg interesa djeteta/mlade osobe.
- » Kao pružalac usluga, obavezni ste da budete upoznati sa mjerama koje su dopuštene važećim zakonima, kao i sa smjericama za njihovu primjenu, te nikada ne prekoračiti svoje granice.
- » Obavezni ste da posedujete pismene instrukcije o tretmanu i mjerama u situacijama kada je dijete ili mlada osoba odsutna bez dozvole.
- » Obavezni ste da imate pisanu evidenciju o okolnostima svakog djeteta/mlade osobe koje odsustvuje bez dozvole, o svim preduzetim mjerama, okolnostima koje se odnose na povratak djeteta/mlade osobe, o razlozima za njihovo bjekstvo i o svim mjerama preduzetim u odnosu na navedene razloge.

## Kako procijeniti da li primjenjujete sve specifične standarde u vašem radu, u pogledu pružanja usluga djeci/mladima o kojima brinete?

Možete koristiti sljedeću tabelu kako biste procijenili da li vi i vaša organizacija poštujete utvrđene standarde. U slučajevima gdje se slažete sa izjavom u lijevoj koloni, možete napisati komentare u desnoj koloni.

Standardi kvaliteta	Procjena primjene
Postoje pisane smjernice o procedurama za prijem i otpust.	
Trudim se da održim deinstitucionalizaciju kroz primjenu alternativnih i preventivnih programa podrške u cilju podrške porodici i lokalnoj zajednici.	
Svjestan sam preporučenih standarda da djecu do tri godine treba smjestiti u institucije samo u hitnim slučajevima, i to na kratki vremenski period, a njihov smještaj/usvajanje mora biti prioritet.	
Trudim se da osnažim djecu/mlade, njihove porodice ili staratelje da donose samostalne izbore i izraze svoje mišljenje i želje tokom čitavog procesa izrade plana usluga zaštite van porodičnog okruženja.	
Svjestan/na sam da braća i sestre uvijek treba smjestiti zajedno, a u slučajevima kada to nije moguće, treba im obezbijediti redovan kontakt.	
Obezbiđujem da djeca/mladi uvijek prođu kroz proces orijentacije i da budu svjesni kakve vrste usluga i zaštite mogu očekivati da dobiju, kao i sa kim će dijeliti prostor.	
Upoznajem korisnika, njihove porodice ili staratelje sa uslugama koje organizacija može da ponudi, kao i mogućnostima i modalitetima pružanja usluga.	
Trudim se da adekvatno pripremim djecu/mlade koji već borave van svojih porodica na dolazak novog djeteta/mlade osobe.	



Standardi kvaliteta	Procjena primjene
Obezbeđujem da djecu/mlade ljude smjestim u malim stambenim jedinicama tipa porodice, uzimajući u obzir razvojno doba i posebne potrebe djeteta/mlade osobe.	
Razmjenjujem sve informacije sa porodicom o svakom djetetu/mladoj osobi i pruženoj usluzi, na način koji obezbeđuje povjerljivost informacija i ne ugrožava odnos između djeteta/mlade osobe, pružaoca usluga i porodice.	
Kada je u pitanju prelazak iz jednog sistema socijalne zaštite u drugi, uvijek planiram i sprovodim prelazak pažljivo i na profesionalan način.	
Sprovodim zadatke u vezi sa pripremom za usvajanje ili smještaj u hraniteljsku porodicu na način koji je obazriv na potrebe, životnu situaciju i izvorno okruženje djeteta/mlade osobe.	
Kada djeca/mladi prestanu da dobijaju zaštitu van svoje porodice jer su u procesu tranzicije u samostalni život u zajednici, trudim se da garantujem da su, u skladu sa svojim sposobnostima, adekvatno pripremljeni za samostalni život.	
U procesu pripreme korisnika za napuštanje pružaoca usluga, pripremam plan praćenja zaštite u saradnji sa nadležnim institucijama za socijalnu zaštitu koji definiše prava djeteta/mlade osobe i mjere podrške koje su im na raspolaganju, kao i kontakt detalje pružaoca usluga i srodnih organizacija koje pružaju vrste usluga na koje korisnici imaju pravo.	
Jednako poštujem svako dijete/mladu osobu, bez obzira na njihovu ili rasu njihovih roditelja ili staratelja, rod, boju kože, jezik, vjersko, političko i drugo vjerovanje, nacionalnost, etničko ili socijalno porijeklo, invaliditet ili bilo koju drugu karakteristiku ili okolnost po kojoj bi se mogli razlikovati. O svakom djetetu/mladoj osobi kojoj pružimo uslugu se jednako staramo.	
Komuniciram sa svakim djetetom/mladom osobom koja koristi usluge na topao i prijateljski način.	
Utičem pozitivno na ponašanje svakog djeteta/mlade osobe.	

Standardi kvaliteta	Procjena primjene
Komunikacija koju vodim sa svakim djetetom/mladom osobom zasnovana je na principu poštovanja njihovih stavova i mišljenja.	
Komunikacija između mene i mojih kolega zasnovana je na uzajamnom poštovanju i stručnom timskom radu.	
Trudim se da se stalno unaprijeđujem profesionalno kako bih zadovoljio specifične potrebe zaštite djece/mladih ljudi.	
Svjestan/na sam da svako dijete/mlada osoba ima pravo na obrazovanje u redovnim institucijama obrazovnog sistema i, ako je potrebno, na podršku pružaoca usluga ili srodne organizacije, a odstupanja od tog tretmana se moraju pojasniti u skladu sa propisima.	
Sve informacije koje pružam svakom djetetu/mladoj osobi su prilagođene njihovoj starosnoj dobi i trenutnoj situaciji, kao i njihovim budućim mogućnostima, u obliku i na način koji je lako razumljiv i pristupačan.	
Podstičem djecu/mlade da održavaju kontakte sa svojim biološkim porodicama, prijateljima i drugim važnim osobama u njihovom društvenom okruženju.	
Trudim se da pružim podršku i pomoć djeci/mladima u razvoju ličnih vrijednosti i samopoštovanja.	
Osnažujem djecu/mlade da učestvuju u donošenju odluka i izbora u vezi sa događajima koji mogu oblikovati njihov život, u skladu sa njihovom zrelošću i godinama.	
Podstičem i podržavam djecu/mlade tokom igre i zabavnih aktivnosti u skladu sa njihovim godinama.	
Podržavam djecu/mlade ljude u njihovom izboru da izgrade i održavaju odnose sa drugima, kao i njihovo kreativno izražavanje.	
Prilagođavam se vjerskim običajima i uvjerenjima djeteta/mlade osobe, kao i njihovim navikama, bez nametanja ili prisiljavanja drugih stavova.	
Olakšavam razvoj društvenih, emocionalnih i komunikacionih vještina svakog djeteta/mlade osobe, kao i vještina neophodnih za samostalni život.	

Standardi kvaliteta	Procjena primjene
Obezbjeđujem dostupnost usluga i neophodnih stručnjaka djeci/mladima čiji planovi zaštite zahtijevaju različite usluge od značaja za njihov život i razvoj (obrazovne, zdravstvene, kulturne, rekreativne).	
Redovno evidentiram, nadgledam i procjenjujem proces učenja i napretka svakog djeteta/mlade osobe.	
U pružanju usluga djeci i mladima, dajem im uputstva, savjete i podršku u vezi sa zdravljem i ličnom higijenom, u skladu sa njihovim individualnim potrebama, kulturnim navikama i željama.	
Savjeti koje djeca/mladi dobijaju su u skladu sa socijalnim i zdravstvenim rizicima kao što su zavisnost od alkohola, droge, duvana i hemijskih supstanci, prevencije HIV/AIDS-a i seksualni i emotivni odnosi.	
Omogućavam djeci/mladima da se staraju o svom zdravlju i ličnoj higijeni na način koji uvijek poštuje njihovu privatnost i dostojanstvo.	
Svaku djetetu/mladoj osobi pružam jasno napisan plan zdravstvene zaštite u okviru individualnog plana zaštite.	
Uvijek vodim evidenciju o svim relevantnim bolestima, nesrećama i povredama koje su se dogodile djeci/mladima u okviru sistema zaštite van porodice, kao i procedurama koje su preduzete.	
Promovišem zdrave navike u ishrani, kako bi se obezbijedio pristup odgovarajućoj količini kvalitetne hrane i pića, uz poštovanje njihovih želja i nutritivnih potreba.	
Obezbjeđujem da se sprovode efektivne i bezbjedne mjere za održavanje hrane i higijene.	
Podstičem djecu/mlade da se pridržavaju osnovnih pravila higijene.	
Poštujem individualne potrebe djece/mladih u pogledu odmora, sna i komfora.	
Preduzimam odgovarajuće mjere za sprječavanje zaraznih bolesti i vodim evidenciju o obaveznoj vakcinaciji, kao i sve druge mjere očuvanja zdravlja, uključujući i sistematske preglede.	
Postoje pisane smjernice o primjeni restriktivnih procedura.	

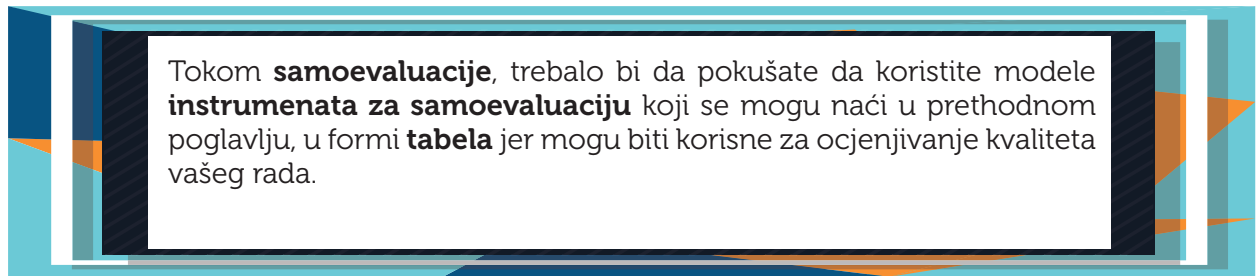
Standardi kvaliteta	Procjena primjene
Jasno evidentiram sva ograničenja slobode izbora i/ili kretanja u individualnom planu zaštite/smještaja.	
Pridržavam se pravila poštovanja ljudskih prava sve djece/mladih koji podliježu restriktivnim procedurama.	
Kada sumnjam da postoji mogućnost da dijete/mlada osoba pobjegne, imam alate za praćenje i mjere i specifična uputstva kako spriječiti bjekstvo.	
Svjestan/na sam mjera koje mogu da primjenjujem u skladu sa zakonima i smjernicama i trudim se da ih se uvijek pridržavam.	
Postoje pisana uputstva o obliku tretmana i mjera koje treba sprovesti kada je dijete ili mlada osoba odsutno bez dozvole.	
Evidentiram okolnosti svakog bjekstva, sve mjere koje su preduzete, okolnosti koje se odnose na povratak djeteta/mlade osobe, razloge zbog kojih su pobjegli, i sve preduzete mjere u pogledu navedenih razloga.	

## Na koji način procjenjujete kvalitet i uspjeh vašeg rada

Kada vaša organizacija odluči da uvede standarde kvaliteta i počne da sprovodi timsku obuku o tim standardima, najvažniji korak kao pružalac usluga je da uradite samoevaluaciju.

Nakon prepoznavanja i izdvajanja područja kvaliteta i standarda koji su relevantni za vaš rad, potrebno je da ih pažljivo proučite kako biste u potpunosti razumjeli njihovu svrhu. Trebalo bi da stalno vršite procjenu da li postoje dokazi koji potvrđuju da poštujete standarde tokom svog rada. Ova potvrda dokaza odnosi se na analizu postojeće dokumentacije o regulaciji aktivnosti pružalaca usluga kao i drugih dokumenata koji se odnose na vaš rad.

Neophodno je provjeriti da li su navedeni dokazi pouzdani i ažurni i da li su u skladu sa postojećom praksom pružanja usluga.



Tokom **samoevaluacije**, trebalo bi da pokušate da koristite modele **instrumenata za samoevaluaciju** koji se mogu naći u prethodnom poglavlju, u formi **tabela** jer mogu biti korisne za ocjenjivanje kvaliteta vašeg rada.

## Razvoj plana za poboljšanje kvaliteta

Kao pružaoci usluga, trebalo bi da razvijete posebne planove poboljšanja za svaki pojedinačni standard. Ovi planovi treba da detaljno opišu odredbe o dogovorenim poboljšanjima u toj oblasti. Planovi treba da sadrže:

- » definisane ciljeve
- » sve aktivnosti neophodne za postizanje tog cilja
- » definisane rokove i odgovornosti

U zavisnosti od pravnog okvira vaše zemlje, dobra praksa nalaže da se nadležnom organu dostavi izvještaj o usklađenosti. Početni izvještaj se obično priprema u roku od tri mjeseca od uvođenja standarda kvaliteta. Nakon toga, u nekoj budućoj situaciji, izvještaj o napretku u primjeni standarda kvaliteta dostavlja se istom organu. Sljedeći izveštaji se podnose u skladu sa propisanim rokovima ili pravilnicima relevantnim za vaše aktivnosti.

Važno je zapamtiti da **postupke samoevaluacije, izrade plana poboljšanja i njihove primjene treba kontinuirano sprovoditi**. Nakon toga potrebno je pratiti i periodično procjenjivati dostignuća i sprovesti procjenu usklađenosti svake dvije do tri godine i osigurati kontinuirani rad na unaprjeđivanju.

## Spoljašnja revizija

Moguće je da određeni zakoni u vašoj zemlji delegiraju **određenom ministarstvu** ili **drugom organu** odgovornost **spoljašnje revizije u određenom vremenskom okviru**, kako bi obezbijedili objektivnost u radu i primjeni standarda. U takvim slučajevima uspostavlja se nezavisno praćenje primjene standarda.

## Literatura

1. Detached and Outreach Youth Work Method and Resource Handbook for Youth Work Practitioners in Wales (<http://www.cwvys.org.uk/wp-content/uploads/2014/06/HB-Detached-and-Outreach-Youth-Work.pdf>)
2. Child Safeguarding Standards and How to Implement Them, Keeping Children Safe, 2014
3. Child and Youth Risk Management Strategy Toolkit, Queensland Government, 2015
4. Children's Rights and Social Services Friendly to Children and Families, Council of Europe Recommendation on Children's Rights and Social Services Friendly to Children and Families (<https://rm.coe.int/168046ccea>)
5. Code of Good Practice, Child Protection for the Youth Work Sector, (2003), Stationery Office Dublin
6. Etički kodeks u omladinskom radu, Nacionalna asocijacija praktičara/ki omladinskog rada
7. Etički kodeks za zaposlene u socijalnoj i dječjoj zaštiti, (2015), Zavod za socijalnu i dječju zaštitu, Crna Gora
8. How to Safeguard Children and Young People, Participation Works Published by the National Children's Bureau 2007, England
9. International Standards for the Treatment of Drug Use Disorders, (2017), UNODC
10. Jovanović Vladan; Milanović Lidija; Rajkov Gordana, Priručnik za licenciranje pružalaca usluga socijalne zaštite za osobe sa invaliditetom, (2014), Udruženje istraživača socijalnih prilika
11. Keeping Children Safe, (2011), Keeping Children Safe Coalition
12. Kodeks profesionalne etike stručnih radnika socijalne zaštite u Srbiji; Komora socijalne zaštite, (2015), Beograd
13. Lokalni program prevencije neprihvatljivog ponašanja djece i mladih u Glavnom gradu – Podgorica, (2014-2018), Glavni grad Podgorica, Sekretarijat za socijalno staranje
14. Matković, Gordana; Stranjaković, Milica; Kovačević Vera, (2009), Uloga nevladinih organizacija u pružanju usluga socijalne zaštite, Centar za liberalno-demokratske studije
15. Measuring Youth Program Quality: A Guide to Assessment Tools, Second Edition, Published by The Forum for Youth Investment, 2009
16. National Occupational Standards for Youth Work, Lifelong Learning UK, 2008
17. National Youth Strategy of the Republic of Serbia, 2015
18. Opšti standardi i kompetencije za obrazovanje socijalnih radnika ([http://projects.tempus.ac.rs/attachments/project\\_resource/1449/3366\\_standardi\\_i\\_kompetencije\\_za\\_obrazovanje\\_socijalnih\\_radnika\\_dokument\\_za\\_raspravu.pdf](http://projects.tempus.ac.rs/attachments/project_resource/1449/3366_standardi_i_kompetencije_za_obrazovanje_socijalnih_radnika_dokument_za_raspravu.pdf))
19. Politika za zaštitu i sigurnost dece i mladih programima i aktivnostima Somborskog edukativnog centra, 2012
20. Politika zaštite dece, Sigurnost dece je svačija briga, SOS Dečija sela Srbija, 2016
21. Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, Sl. glasnik RS, br. 42/13

22. Pravilnik o modelima pružanja usluga socijalne zaštite, Vodič za kreatore politika i profesionalce u regionu Saveza nezavisnih država, Podgorica, 2013
23. Practice Standards for School Social Workers Based on the Australian Association of Social Workers Practice Standards for Social Workers: Achieving Outcomes, (2003), (<https://www.aasw.asn.au/document/item/814>)
24. Role of Social Work in Juvenile Justice, UNICEF, 2013
25. Safeguarding Children, Young People and Vulnerable Adults Policy, Cornwall Council, 2012
26. Safeguarding Policy, The Youth Association (available: <http://www.youth-association.org/downloads/TheYouthAssociation-SafeguardingPolicy.pdf>)
27. Smyth, Peter and Eaton-Erickson, Arlene, Making the Connection: Strategies for Working with High-Risk Youth, 2009
28. Standardi kvalitete socijalnih usluga u delatnosti socijalne skrbi, Ministarstvo zdravlja i socijalne skrbi, (2010), Zagreb
29. Smernice za osiguranje kvaliteta programa omladinskog rada, Nacionalne asocijacije praktičara i praktičarki omladinskog rada, (2009), Zlatibor
30. Standardi usluga socijalne zaštite i procedure licenciranja, Dragica Vlaović Vasiljević, (2013) Beograd
31. Ten Steps to Creating Safe Environments for Children and Youth, A Risk Management Road Map to Prevent Violence & Abuse, (2007), Canadian Red Cross
32. Vlaović Vasiljević Dragica; Kovačević Vera; Šunderić Žarko, Analiza položaja mladih u riziku i preporuke za unapređenje njihove socijalne i ekonomske inkluzije, (2017), Centar za socijalnu politiku
33. Working with Vulnerable Youth – Key Concepts and Principles, Government of South Australia
34. Working with Children and Young People, Policy and Procedures, (2012), Y Care International
35. Youth in Europe, Statistical Portrait, Publications Office of the European Union, Eurostat, 2009
36. Youth Strategy of the Republic of Montenegro, 2017
37. Youth Social Exclusion and Lessons from Youth Work, Report produced by the Education, Audiovisual and Culture Executive Agency (EACEA)
38. Žegarac Nevenka and Brkić Miroslav, Razvoj lokalnih usluga socijalne zaštite, (2007), Fond za socijalne inovacije

## Korisne reference

### **Institute for Youth Work**

<https://iyw.org.uk/code-of-ethics/>

### **Keeping Children Safe**

<https://www.keepingchildrensafe.org.uk/>

### **NSPCC – National Society for the Prevention of Cruelty to Children**

<https://www.nspcc.org.uk/preventing-abuse/safeguarding/writing-a-safeguarding-policy/>











