

Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi

**Standardi kvalitete socijalnih
usluga u djelatnosti socijalne
skrbi**

Zagreb, svibanj 2010.

Sadržaj

1. Uvod	3
2. Opći standardi	7
3. Dodatni standardi za skrb izvan vlastite obitelji (djeca i mladež do 21. godine života)	10
4. Dodatni standardi za skrb izvan vlastite obitelji (odrasle osobe u dobi nakon 21. godine života)	11
5. Opći standardi s minimalnim pokazateljima kvalitete	12
USMJERENOST PREMA KORISNIKU	12
STANDARD 1: DOSTUPNOST INFORMACIJA	12
STANDARD 2: DOSTUPNOST I PRIMJERENOST USLUGA	13
STANDARD 3: POVEZIVANJE I SURADNJA (održavanje socijalnih mreža)	14
STANDARD 4: PROCJENA I PLANIRANJE	15
ZAŠTITA PRAVA	16
STANDARD 5: ODLUČIVANJE I SAMOODREĐENJE	16
STANDARD 6: PRIVATNOST I POVJERLJIVOST	17
STANDARD 7: SIGURNOST OD ISKORIŠTAVANJA	18
STANDARD 8: PRIGOVORI I ŽALBE	19
RUKOVOĐENJE I UPRAVLJANJE	20
STANDARD 9: RUKOVOĐENJE	20
STANDARD 10: UPRAVLJANJE	21
STANDARD 11: OSIGURAVANJE POTREBNOG OSOBLJA	22
STANDARD 12: RAD VOLONTERA, STUDENATA NA PRAKSI I VJEŽBENIKA	23
OKOLIŠ	24
STANDARD 13: PRISTUPAČNOST OKOLIŠA	24
STANDARD 14: UVJETI PRILAGOĐENI KORISNICIMA	25
STANDARD 15: ZDRAVLJE, SIGURNOST I ZAŠTITA	26
DODATNI STANDARDI ZA SKRB IZVAN VLASTITE OBITELJI - DJECA I MLADI DO 21. GODINE ŽIVOTA	27
STANDARD 16: PRIJEM I OTPUST	27
STANDARD 17: ODNOS PREMA DJECI I MLADIMA	29
STANDARD 18: RAZVOJ I OBRAZOVANJE DJECE I MLADIH	30
STANDARD 19: ZDRAVLJE, PREHRANA I DOBROBIT DJECE I MLADIH	32
STANDARD 20: RESTRIKTIVNI POSTUPCI – DJECA I MLADI	34
DODATNI STANDARDI ZA SKRB IZVAN VLASTITE OBITELJI – ODRASLE OSOBE	36
STANDARD 21: PRIJEM I OTPUST	36
STANDARD 22: ODNOS PREMA KORISNICIMA USLUGA	38
STANDARD 23: AUTONOMIJA I SAMOSTALNOST	39
STANDARD 24: ZDRAVLJE, PREHRANA I DOBROBIT ODRASLIH OSOBA	41
STANDARD 25: RESTRIKTIVNI POSTUPCI – ODRASLE OSOBE	43
6. Pojmovnik	45
7. Smjernice za provedbu standarda kvalitete socijalnih usluga	49
8. Instrumenti samoprocjene	56

1. Uvod

Polazište za izradu standarda kvalitete socijalnih usluga

Sustav socijalne skrbi prolazi kroz promjene koje obilježava pomak prema aktivnoj socijalnoj državi koja treba djelovati na suzbijanju siromaštva, socijalne ugroženosti i isključenosti.

U novom pristupu socijalni radnici i druge profesije koje djeluju u sustavu socijalne skrbi trebaju se pripremiti za novu ulogu u kontekstu aktivne socijalne države. Vijeće Europe ističe kako je potrebno favorizirati socijalnu koheziju u razdoblju promjena te pomoći i zaštititi ranjive članove zajednice, u partnerstvu sa davateljima usluga, zajednicama i drugim profesijama. Upravo socijalna prava imaju kohezivnu, razvojnu ulogu pri čemu socijalna sigurnost, čiji su temelj socijalna prava, otvara mogućnost ljudima da budu aktivni, da se suoče s rizicima svog djelovanja, što pozitivno utječe na socijalnu klimu, poduzetništvo i ukupan društveni razvoj.

Formalna proklamacija nekog socijalnog prava istovremeno ne jamči njegovu efektivnu primjenu u praksi. Poznato je, naime da postoji cijeli niz prepreka koje treba prevladati, kako bi socijalna prava postala realna i dostupna korisnicima. U tom kontekstu je potrebno dodatno pažnju usmjeriti kvaliteti pružanja socijalnih usluga.

Posljednjih godina, došlo je do značajnih promjena u području razvoja socijalnih usluga, kako u svijetu tako i u Republici Hrvatskoj, a posebno u pristupu korisnicima usluga te u metodama koje se koriste u socijalnom radu.

U okviru projekta razvoj sustava socijalne skrbi, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi u suradnji sa Svjetskom bankom, u razdoblju od 2008 – 2009, u sklopu širih reformskih procesa usmjerenih na modernizaciju i razvoj sustava socijalne skrbi, izrađeni su standardi kvalitete za socijalne usluge sa ciljem definiranja okvira za pružanje kvalitetnijih usluga korisnicima kao i veće učinkovitosti procjene kvalitete usluga.

Glavni zadaci za Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi na području socijalnih usluga su prevencija socijalne isključenosti pojedinca, podržavanje života u njihovoj prirodnoj zajednici, zaštita socijalno osjetljivih skupina građana od kršenja njihovih ljudskih prava te osiguranje kvalitete pruženih usluga. Kako bi se osigurali ovi zadaci, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi odlučilo je definirati zahtjeve koji se postavljaju u vezi s kvalitetom pružanja socijalnih usluga, u obliku standarda kvalitete. Ti zadaci usklađeni su i s ciljevima Zajedničkog memoranduma o socijalnom uključivanju¹ čija je svrha pružiti pomoć Hrvatskoj u osuvremenjivanju sustava socijalne skrbi, a u području razvoja socijalnih usluga, osigurati razvoj i širenje mreže socijalnih usluga korisnicima, unaprijediti kvalitetu socijalnih usluga i kvalitetu stručnog rada.

U procesu razvoja standarda Ministarstvo je uz osiguranu tehničku pomoć, uključilo širok raspon dionika u konzultativni proces, provelo pilot projekt uvođenja standarda kvalitete kod šest pružatelja socijalnih usluga, te prikupilo mišljenja i prijedloge stručnjaka zaposlenih u centrima za socijalni rad, domovima socijalne skrbi i

¹ Dokument je pripremljen u suradnji između Vlade Republike Hrvatske i Europske komisije i potpisan 5. ožujka 2007. godine.

nevladinim organizacijama. Standardi kvalitete revidirani su tijekom provedenih edukacija stručnih radnika pružatelja socijalnih usluga u kojima su testirani standardi u studenom 2008., te travnju i svibnju 2009. godine.

U standardima kvalitete naglasak se stavlja prvenstveno na korisnike usluga, promicanje neovisnosti i autonomije korisnika, njihovo sudjelovanje u normalnom životu u prirodnom društvenom okruženju te posebno, poštivanje njihovih ljudskih, građanskih i socijalnih prava.

Osnovni principi i načela kojima se vodilo pri izradi standarda kvalitete je da socijalne usluge trebaju biti:

- Holističke, sveobuhvatne s naglaskom na korisnike, a ne na pružatelje usluga, pri čemu treba voditi računa o potrebama korisnika, a ne potrebama pružatelja usluga koji često imaju ograničene financijske i ljudske resurse, što znači da trebaju planirati provedbu usluga najčešće u suradnji s drugim pružateljima usluga kako bi sveobuhvatno pristupili rješavanju tih potreba.
- Lako razumljive korisniku i obiteljima, dostupne u lokalnim zajednicama u kojima korisnici žive, i to najviše preventivne, u domu korisnika ili u zajednici gdje korisnici žive.
- Promovirane kroz partnerstvo između korisnika i pružatelja usluga i raznih sustava (obrazovanje, zapošljavanje, socijalne skrb) te ključnih dionika
- Primjerene korisnicima, osnaživati korisnike usluga i poštivati prava i slobodu izbora i samoodređenje – usluge se moraju dizajnirati tako da korisnici sami sebi mogu pomoći
- Efikasne i učinkovite jer nema sredstava za sve usluge pa treba osigurati da upravo one koje su najpotrebnije i najkvalitetnije, uz učinkovit trošak budu i financirane
- Dobro upravljane i usmjerene na rezultate – sa stanovišta korisnika se mjeri da li i na koji način je pružanje usluga dovelo do poboljšanja kvalitete života korisnika.

Razumijevanje ovih načela omogućit će pružateljima usluga da započnu provoditi željene promjene u usluge čak i prije nego što one budu uključene u zakonske propise. Međutim isto tako je važno naglasiti da su ovi standardi kvalitete usklađeni s ključnim principima brojnih instrumenata zaštite ljudskih prava, međunarodnih ugovora kojih je Republika Hrvatska stranka, kao i preuzetim obvezama u procesu pridruživanja Europskoj uniji.

Standardi opisuju kako trebaju izgledati kvalitetne socijalne usluge i predstavljaju polaznu osnovu za mjerenje kvalitete socijalnih usluga, čime se omogućuje precizna, a ujedno i transparentna evaluacija svakog pojedinog pružatelja usluga. Oni su skup mjerljivih i provjerljivih kriterija, a ne nacrt zakona ili propisa. Drugim riječima, standard kvalitete podrazumijeva propisanu razinu koju socijalne usluge moraju doseći i prema kojem se mjere postignuća. Njihova je svrha omogućiti da se na pouzdaniji način ocijeni kvaliteta pružene usluge, umjesto propisivanja koja prava i obaveze imaju pojedine organizacije ili korisnici usluga.

Važna karakteristika standarda je njihova univerzalnost – primjenjivi su na sve tipove socijalnih usluga i na sve pružatelje socijalnih usluga, bez obzira da li se radi o državnim ustanovama, privatnim komercijalnim ili neprofitnim organizacijama koje

pružaju socijalne usluge. U tom smislu, standardi su osmišljeni na takav način da pružatelji socijalnih usluga temeljem zadanih pokazatelja sami definiraju važne kriterije u svojoj dokumentaciji npr. ciljeve usluga, misiju, ciljanu skupinu korisnika, kapacitet, procedure, načine na kojima se osigurava poštivanje prava korisnika usluga, načine i načela pružanja usluga, te druga interna pravila. Ovaj tip dokumenata, zajedno s dokumentiranjem realizacije usluga (bilježenje izvanrednih događaja, pojedinačni planovi, sporazumi o pružanju usluga i njihova evidencija itd.) važan su izvor informacija za ocjenu kvalitete usluga.

Međutim, najvažniji pokazatelji za procjenu usluga je način na koji se pružena usluga odražava na život ljudi koji je primaju. Pri tome je naglašena aktivna uloga korisnika koji zajedno sa stručnim radnicima definira cilj kojemu treba težiti pružanje usluge. Zadovoljstvo korisnika ispunjenjem svog „osobnog cilja“ uz pomoć usluge ocjenjuje se na temelju dviju glavnih sastavnica – zadovoljstva rezultatom usluge i zadovoljstva procesom njezinog pružanja. Kriteriji zacrtani u standardima usredotočuju se stoga na oba rezultata (ostvarenje ciljeva usluga, potrebe korisnika itd.), te na proces (planiranje procesa usluga, odnos prema potencijalnom korisniku usluge, način na koji se rješavaju žalbe, poštivanje prava itd.)

Iako su standardi namijenjeni svim tipovima usluga, oni će biti najvažniji za pružatelje usluga koji osiguravaju institucionalnu odnosno rezidencijalnu skrb. S obzirom da su standardi orijentirani na promicanje neovisnosti svakog korisnika o socijalnoj usluzi u konačnici će pridonijeti pružanju pomoći i podrške korisnicima u skladu s njihovim stvarnim potrebama, a ne jednoobrazno svim korisnicima u jednakim količinama na jednak način. Ovo će također dovesti do razvitka alternativnih socijalnih usluga i smanjenja broja ljudi na listama čekanja za ustanove institucionalne skrbi. Očekivani rezultat ovih promjena je povećanje učinkovitosti korištenja resursa koji se troše na socijalne usluge.

Standardi kvalitete obuhvaćaju petnaest općih standarda kvalitete (standardi 1-15) sa pripadajućim pokazateljima, koji se primjenjuju na sve socijalne usluge bez obzira na prirodu tih usluga, ciljanu skupinu korisnika ili organizacijski tip pružatelja socijalnih usluga. Uz to, standardi kvalitete obuhvaćaju i dodatnih deset standarda kvalitete za one pružatelje usluga koji osiguravaju izvanobiteljsku skrb, odnosno pet standarda s pokazateljima kvalitete za one pružatelje usluga koji osiguravaju izvanobiteljsku skrb o djeci (standardi 16 – 20) i pet standarda s pokazateljima kvalitete koje se odnose na pružatelje socijalnih usluga koji osiguravaju izvanobiteljsku skrb za odrasle osobe (21 – 25).

Uz standarde kvalitete, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi razvilo je i Smjernice za provedbu standarda kvalitete socijalnih usluga koje će olakšati pružateljima usluga razumijevanje ključnih koraka u provedbi standarda, kao i veću samostalnost u primjenu standarda kvalitete.

Standardi kvalitete socijalnih usluga prvi su korak u razvoju kvalitete socijalnih usluga i polazna osnova za mjerenje kvalitete socijalnih usluga čime se kod svih pružatelja socijalnih usluga u Republici Hrvatskoj potiče unaprjeđenje pružanje socijalnih usluga koje su prihvatljive i kvalitetne za korisnike, orijentirane na korisnike i usmjerene prema rezultatima.

U planu su izmjene Zakona o socijalnoj skrbi kojim bi se standardi kvalitete učinili obvezujućim za sve institucionalne i izvaninstitucionalne socijalne usluge koje trebaju predvidjeti mehanizme i koordinaciju različitih odjela vlade i javnog sektora uključenih u proces provedbe standarda kvalitete socijalnih usluga.

Ovaj bi mehanizam trebao predstavljati pregled kvalitete pruženih usluga, odnosno, Inspekciju. Tijekom upravnih i inspekcijskih nadzora, standardi će se koristiti kao mjerila za ocjenu kvalitete. Inspekcija ima pravo pristupa u slučajevima gdje postoji opravdana sumnja u kvalitetu pruženih usluga kod onih pružatelja usluga koje je ministarstvo osnovalo ili sufinancira.

U međuvremenu je potrebno omogućiti dostupnim standarde kvalitete što većem broju pružatelja socijalnih usluga, kako bi ovaj važan proces što prije započeo.

U procesu razvoja standarda i pilot projekta uvođenja standarda kvalitete kod šest pružatelja socijalnih usluga u RH, rezultati pokazuju da je u svim praćenim područjima moguće odmah započeti unaprjeđenje kvalitete. Provedba standarda u praksi na nacionalnoj razini na većem broju pružatelja socijalnih usluga omogućit će usporedbu učinkovitosti pojedinih tipova usluga kojim se korisnicima pomaže da riješe istu vrstu socijalno nepovoljne situacije kao i učinkovitosti različitih pružatelja usluga koji pružaju iste vrste usluga. To će biti veoma važno i za druge naručitelje socijalnih usluga koji financiraju socijalne usluge – tijela državne uprave, regionalne i lokalne samouprave, sponzore, te prije svega za same korisnike.

Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi smatra izradu i objavu ovog materijala prvim ključnim korakom prema poboljšanju kvalitete i učinkovitosti socijalnih usluga.

2. Opći standardi

1. STANDARD Dostupnost informacija

Sadašnji i potencijalni korisnici usluga moraju dobiti sve informacije o socijalnim uslugama na koje imaju pravo, kako bi mogli pravilno odabrati one usluge koje najbolje zadovoljavaju njihove potrebe.

2. STANDARD Dostupnost i primjerenost usluga

Osobe koje imaju pravo na određene socijalne usluge ostvaruju pristup tim uslugama na osnovi procijenjene potrebe i raspoloživih resursa, u okviru opsega djelatnosti i ugovornih smjernica pružatelja usluge.

3. STANDARD Povezivanje i suradnja (održavanje socijalnih mreža)

Korisnici usluga potiču se i pomaže im se u naporima da održe i poboljšaju odnose sa svojim biološkim obiteljima, prijateljima i poznanicima, te da razvijaju mreže međuljudskih odnosa u lokalnoj zajednici.

4. STANDARD Procjena i planiranje

Potrebe korisnika usluga prolaze učinkovitu i temeljitu procjenu, a načini zadovoljenja potreba opisuju se u planovima pružanja usluga.

5. STANDARD Odlučivanje i samoodređenje

Korisnici usluga potiču se da aktivno utječu na vlastiti život i na svaki im se način omogućuje da sami biraju i odlučuju o svim aspektima svog života.

6. STANDARD Privatnost i povjerljivost

Priznaje se i uvažava pravo svakog korisnika usluge na privatnost, povjerljivost i dostojanstvo u svim aspektima njegova života.

7. STANDARD Sigurnost od iskorištavanja

Pružatelji usluga osiguravaju okruženje u kojem nema zanemarivanja, zlostavljanja, zastrašivanja i iskorištavanja i u kojem se poštuju temeljna ljudska prava, te zakonom zajamčena prava korisnika.

8. STANDARD Prigovori i žalbe

Korisnici usluga, obitelji i druge zainteresirane osobe mogu se žaliti na odluke koje su donijela nadležna tijela ili pojedini članovi osoblja, te zahtijevati i dobiti rješenje žalbi o pružanju usluga, bez straha od kazne i s punim povjerenjem da će se na sve njihove prigovore odgovoriti.

9. STANDARD Rukovođenje

Rukovoditelji ili druge osobe zadužene za vođenje rada i poslovanja primjenjuju kvalitetne metode vođenja, čime se postiže optimalni ishod za korisnike usluga.

10. STANDARD Upravljanje

Pružatelji socijalnih usluga primjenjuju metode dobrog upravljanja, a u široj zajednici promiču dobru praksu, potiču inovacije, te se zalažu za otvorenije i inkluzivno društvo.

11. STANDARD Osiguravanje potrebnog osoblja

Pružatelji usluga imaju odgovarajuće stručno osoblje u onom broju koji može zadovoljiti potrebe korisnika usluga i osigurati kvalitetu pružene usluge.

12. STANDARD Rad volontera, studenata na praksi i vježbenika

Politika i načini postupanja pružatelja usluga u odnosu na rad volontera, studenata i vježbenika jamče zadovoljenje potreba i zaštitu prava korisnika usluga.

13. STANDARD Pristupačnost okoliša

Pružatelji usluga osiguravaju osobama koje ostvaruju pravo na usluge i njihovim obiteljima pristupačan okoliš jednostavan za uporabu, imajući pritom u vidu različite potrebe korisnika.

14. STANDARD Uvjeti prilagođeni korisnicima

Prostori i oprema kojima se koristi pri pružanju socijalnih usluga odgovaraju svojoj namjeni i specifičnim potrebama korisnika.

15. STANDARD Zdravlje, sigurnost i zaštita

Pružatelji usluga jamče korisnicima usluga, njihovim obiteljima, osoblju i široj zajednici zaštitu zdravlja i sigurnost, primjenjujući pritom odgovarajuće metode kontrole rizika.

3. Dodatni standardi za skrb izvan vlastite obitelji (djeca i mladež do 21. godine života)

16. STANDARD Prijem i otpust

Pružatelji usluga pravilno planiraju prijem i otpust djece i mladeži koji su na skrbi izvan vlastite obitelji, a u provedbi uvažavaju potrebe djece, mladeži i njihovih obitelji.

17. STANDARD Odnos prema djeci i mladeži

Odnos prema djeci i mladeži utemeljen je na razumijevanju, poštovanju i jasnim profesionalnim i osobnim granicama.

18. STANDARD Razvoj i obrazovanje djece i mladeži

Djeca i mladi dobivaju podršku u oblikovanju budućnosti kako bi postali samostalni, neovisni i aktivni članovi društva.

19. STANDARD Zdravlje, prehrana i dobrobit djece i mladeži

Vodi se briga o tjelesnim i emocionalnim potrebama djece i mladeži radi njihove opće dobrobiti. Djeca i mladež žive u zdravom okruženju i osigurava im se zdrava prehrana prilagođena njihovim potrebama.

20. STANDARD Restriktivni postupci – djeca i mladež

Na djecu/mlade osobe kojima se ograničava sloboda izbora, i/ili kretanja, primjenjuju se sve mjere zaštite njihovih prava vodeći se načelom najboljeg interesa djeteta/mlade osobe.

4. Dodatni standardi za skrb izvan vlastite obitelji (odrasle osobe u dobi nakon 21. godine života)

21. STANDARD Prijem i otpust

Pružatelji usluga pravilno planiraju prijem i otpust odraslih osoba koje su na skrbi izvan vlastite obitelji, a u provedbi uvažavaju njihove potrebe i potrebe njihovih obitelji.

22. STANDARD Odnos prema korisnicima usluga

Odnos prema korisnicima usluga temelji se na razumijevanju, poštovanju i jasnim profesionalnim i osobnim granicama.

23. STANDARD Autonomija i samostalnost

Korisnike usluga potiče se i podržava u naporima da samostalno donose odluke o svom životu i utječu na način pružanja socijalnih usluga.

24. STANDARD Zdravlje, prehrana i dobrobit odraslih osoba

Vodi se briga o tjelesnim i emocionalnim potrebama korisnika radi njihove opće dobrobiti. Korisnici žive u zdravom okruženju i osigurava im se zdrava prehrana prilagođena njihovim potrebama.

25. STANDARD Restriktivni postupci – odrasle osobe

Na korisnike kojima se ograničava sloboda izbora, i/ili kretanja, primjenjuju se iste mjere za osiguravanje i promicanje njihove dobrobiti kao i za druge korisnike usluga.

5. Opći standardi s minimalnim pokazateljima kvalitete

Usmjerenost prema korisniku

STANDARD 1: DOSTUPNOST INFORMACIJA

Sadašnji i potencijalni korisnici usluga trebaju dobiti sve informacije o socijalnim uslugama na koje imaju pravo, kako bi mogli pravilno odabrati one usluge koje najbolje zadovoljavaju njihove potrebe.

Pokazatelji kvalitete:

- 1.1. Pružatelji usluga imaju pisane smjernice o dostupnosti informacija korisnicima, njihovim obiteljima i drugim relevantnim dionicima.
- 1.2. Korisnicima usluga daju se iscrpne informacije o uslugama i uvjetima za ostvarivanje prava na usluge.
- 1.3. Korisnicima usluga i njihovim obiteljima dostupne su informacije o raspoloživosti socijalnih usluga drugih srodnih pružatelja usluga i pojedinačnih stručnjaka u lokalnoj zajednici.
- 1.4. Pružatelji usluga međusobno razmjenjuju informacije o raspoloživosti socijalnih usluga i mogućnostima njihovog korištenja.
- 1.5. Informacije se pružaju putem različitih formata, predložene na jasan način, te prilagođene različitim socijalno osjetljivim skupinama korisnika (prilagođene dobi djece, osobama s invaliditetom, starijim osobama, osobama slabijeg obrazovanja).
- 1.6. Za distribuciju informacija korisnicima usluga, potencijalnim korisnicima, njihovim obiteljima i relevantnim stručnim osobama u zajednici, primjenjuje se niz strategija kojima se osigurava najveći mogući stupanj pristupa informacijama (internet, telefon, oglasne ploče, pisani materijali, izravni kontakt sa pružateljima usluga).
- 1.7. Informacije se redovito ažuriraju, najmanje jednom u 12 mjeseci, radi osiguravanja točnosti i aktualnosti.

Svrha standarda

Osnovni princip na kojem počiva ovaj standard je poštivanje prava korisnika na pristup svim relevantnim informacijama, kako bi bili u mogućnosti preuzeti kontrolu nad okolnostima u kojima žive, te donijeti odluke u vezi s događajima koji oblikuju njihove živote. Korisnici usluga i potencijalni korisnici koji traže socijalne usluge moraju imati pristup točnim i pravovremenim informacijama u formatu koji oni razumiju kako bi donijeli odgovarajuće odluke. Pružatelji usluga trebaju razmotriti koje informacije je potrebno pružiti korisnicima, kako ih predstaviti te kako ih učiniti dostupnima. Pružatelji usluga moraju biti svjesni ograničenja koja korisnici usluga mogu imati u smislu razumijevanja informacija, te moraju poduzeti sve mjere kako bi osigurali da se informacije pružaju u različitim (tiskanom, audio, video) formatima prilagođenima ciljanim pojedincima i skupinama, te da se informacije šire putem kanala koje pripadnici zajednice najviše koriste.

STANDARD 2: DOSTUPNOST I PRIMJERENOST USLUGA

Osobe koje imaju pravo na određene socijalne usluge ostvaruju pristup tim uslugama na osnovi procijenjene potrebe i raspoloživih resursa, u okviru opsega djelatnosti i ugovornih smjernica pružatelja usluge.

Pokazatelji kvalitete:

- 2.1. Pružatelji usluga imaju pisana pravila o dostupnosti usluga koja jasno definiraju ciljnu skupinu korisnika, vrste i sadržaj usluga i kriterije za ostvarivanje prava na uslugu.
- 2.2. Kriteriji ostvarivanja prava na uslugu dostupni su u pisanom obliku korisnicima usluga, potencijalnim korisnicima, obiteljima i ostalim ključnim dionicima.
- 2.3. Pružatelji usluga dostupni su korisnicima u hitnim i kriznim situacijama.
- 2.4. Socijalne usluge dostupne su na onom mjestu i u vrijeme koje zadovoljava potrebe potencijalnih korisnika i njihovih obitelji, a kad god je to moguće, pružaju se u domu korisnika i lokalnoj zajednici u kojoj korisnik živi, pod uvjetom da vrsta usluge to dopušta.
- 2.5. Informacije o vrstama i sadržaju usluga lako su razumljive korisnicima, potencijalnim korisnicima i njihovim obiteljima.
- 2.6. Svako uskraćivanje usluge, bez obzira na razlog, korisniku se ili njegovoj obitelji ili skrbniku, zastupniku, obrazlaže pisanim putem.
- 2.7. Ukoliko se osobi koja ostvaruje pravo na usluge one uskrate zato što pružatelj u tom trenutku nema mogućnosti za pružanje usluga, tu se osobu upućuje drugom odgovarajućem pružatelju usluga.

Svrha standarda

Postoji cijeli niz pitanja koja pružatelji usluga moraju uzeti u obzir u odnosu na standard dostupnosti usluga. Pružanje socijalnih usluga obično se odražava u vladinoj politici koja utvrđuje ne samo pravo na dobivanje socijalnih usluga već i prioritet dostupnosti prava i usluga. Socijalne usluge također pružaju nevladine organizacije ciljanim pojedincima i/ili skupinama korisnika kako bi zadovoljile one potrebe koje vlada nije u mogućnosti zadovoljiti. U oba slučaja obično postoje ograničeni financijski i drugi resursi koji su na raspolaganju, pa je izazov za pružatelje usluga kako takve ograničene resurse dodijeliti onima kojima su najpotrebniji. Posebno treba voditi računa o tome da mnogi građani imaju poteškoća s dostupnosti socijalnim uslugama iz razloga što žive na udaljenim lokacijama ili imaju problema s mobilnošću ili s prijevozom. Olakšavanje pristupa uslugama građanima trebalo bi potaknuti pružatelje usluga da razviju inovativne usluge unutar lokalne zajednice u kojima korisnici žive.

STANDARD 3: POVEZIVANJE I SURADNJA (održavanje socijalnih mreža)

Sveobuhvatne potrebe korisnika zadovoljavaju se na način koji u najvećoj mjeri potiče pristup korisnika javnim uslugama dostupnim drugim građanima, integraciju i uključenost korisnika u društvo i održavanje veza s obitelji i prijateljima, a usluge se planiraju i pružaju povezivanjem s drugim pružateljima usluga.

Pokazatelji kvalitete:

- 3.1. Pružatelji usluga potiču korisnika usluga na korištenje svih javnih usluga dostupnih drugim građanima (zdravstvenih, odgojno obrazovnih, usluga zapošljavanja, sportsko-rekreativnih, kulturnih) osiguravajući pri tom podršku i razumnu prilagodbu u skladu s individualnim potrebama i sposobnostima korisnika.
- 3.2. Postoje planovi za suradnju s drugim pružateljima usluga u svrhu povećanja pristupa korisnika drugim potrebnim uslugama koje doprinose izgradnji samopouzdanja i samostalnog življenja, te time sprječavaju stvaranje ovisnosti o sustavu socijalne skrbi.
- 3.3. Dio usluga koje pružatelji ne mogu pružiti korisnicima, provode se u suradnji s drugim (javnim ili privatnim) specijaliziranim pružateljima usluga koji prema izboru korisnika mogu doprinijeti njegovom osobnom razvoju, a način suradnje jasno je definiran ugovorima ili protokolima o suradnji na pružanju usluga koji se redovno prate i periodično evaluiraju.
- 3.4. Svaki se korisnik usluga ohrabruje i podržava u kontaktiranju sa svojom obitelji i bliskim osobama kad god to želi, osim u slučajevima kada postoje propisana pravila ograničenja zbog zaštite i sigurnosti korisnika.

Svrha standarda

Ključna svrha cjelokupnog sustava socijalne skrbi je poboljšanje socijalnog uključivanja korisnika usluga, čime se unaprjeđuje kvaliteta njihovog života kao i njihova sposobnost da budu neovisni. Holistički i sveobuhvatan pristup planiranju i pružanju socijalnih usluga smatra se ključnim elementom za zadovoljavanje različitih potreba pojedinaca i njihovih obitelji, što često zahtijeva koordinirane intervencije od strane mnogih različitih pružatelja usluga, uključujući i zdravstvene usluge, obrazovne usluge, službe zapošljavanja i ostale javne usluge dostupne svim građanima. Specifične socijalne usluge korisnicima u prevladavanju životnih teškoća ne bi smjele zamijeniti zajedničke javne usluge koje su dostupne i drugim građanima u lokalnoj zajednici u kojoj žive, već se korisnike usluga treba poticati na sudjelovanje u svim važnim područjima društvenog života.

Svi pružatelji usluga moraju poduzeti sve raspoložive mjere kako bi poticali ili uključili korisnike usluga kao aktivne članove zajednice, osiguravajući pristup uslugama na jednakoj osnovi s drugim građanima, samostalno ili u suradnji s drugim pružateljima usluga.

STANDARD 4: PROCJENA I PLANIRANJE

Potrebe korisnika usluga prolaze učinkovitu i temeljitu procjenu, a načini zadovoljenja potreba opisuju se u planovima pružanja usluga.

Pokazatelji kvalitete:

- 4.1. Pružatelji usluga imaju pisane upute za provedbu procjene potreba i izrade planova pružanja usluga koje sadrže i opis uloge korisnika u procesu planiranja.
- 4.2. Procjenu potreba svakog korisnika usluge provodi stručno osoblje u suradnji s korisnikom usluge, njegovom obitelji, skrbnikom ili zastupnikom, te drugim službama prema potrebi.
- 4.3. Za svakog korisnika usluge izrađuje se individualni plan pružanja usluga, uz aktivno sudjelovanje i u dogovoru s korisnikom, obitelji, skrbnikom ili zastupnikom.
- 4.4. Korisnici usluga s ograničenim sposobnostima (npr. mala djeca, osobe s poteškoćama u komunikaciji, te osobe s teškim invaliditetom) dobivaju primjerenu podršku i poticaj, kako bi se osiguralo njihovo aktivno sudjelovanje u procesu planiranja.
- 4.5. Plan pružanja socijalnih usluga sadrži prava i odgovornosti pružatelja i korisnika usluga, sve potrebne rokove, kao i uvjete za promjenu ili prekid usluge.
- 4.6. Plan utvrđuje ukupne potrebe korisnika usluge, jasne ciljeve i metode provedbe, te način procjene i evaluacije postignutih rezultata, u dogovoru s korisnikom usluge.
- 4.7. Plan navodi sva ograničenja slobode izbora i/ili kretanja korisnika usluga nametnuta zbog specijaliziranog programa (npr. program odvikavanja od droge ili alkohola), ograničenja nametnuta radi sigurnosti korisnika ili drugih osoba, kao i ograničenja koja je nametnuo sud ili drugo službeno tijelo.
- 4.8. Plan se koordinira s drugim pružateljima usluga namijenjenih zadovoljavanju potreba korisnika (npr. škole, zdravstvene službe, službe zapošljavanja, nevladine organizacije).
- 4.9. Plan se redovno prati i periodično revidira u suradnji s korisnikom usluge (uključujući obitelj ili zastupnike i druge stručnjake), a najmanje svaka tri mjeseca. Usklađuje se s promijenjenim potrebama, a dogovorene se promjene evidentiraju, nakon čega se poduzimaju potrebne radnje.

Svrha standarda

Proces procjene potreba i planiranja trebao bi dovesti do dogovora između korisnika usluga (te, ukoliko je prikladno, njegove ili njezine obitelji, skrbnika ili zastupnika) i pružatelja socijalnih usluga o tome koje su sve potrebe korisnika i koje usluge mogu zadovoljiti te potrebe. Ključno načelo u pružanju socijalnih usluga je osnažiti korisnike usluga da preuzmu aktivnu ulogu u procesu procjene i planiranja usluga kako bi se osigurao pristup temeljen na individualnim potrebama svakog korisnika. Stoga je važno razviti modele procjene i planiranja koji korisnicima usluga olakšavaju mogućnost da preuzmu aktivnu ulogu u planiranju usluga koje se izravno odnose na njih.

Zaštita prava

STANDARD 5: ODLUČIVANJE I SAMOODREĐENJE

Korisnici usluga potiču se da aktivno utječu na vlastiti život i na svaki im se način omogućuje da sami biraju i odlučuju o svim aspektima svog života.

Pokazatelji kvalitete:

- 5.1. Pružatelji usluga odnose se s dostojanstvom i poštovanjem prema svim korisnicima usluga, bez obzira na njihovu rasu, boju kože, dob, spol, jezik, vjeru, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili etničko podrijetlo, imovinu ili društveni položaj, invaliditet ili neku drugu osobinu/okolnost ili samoodređenje.
- 5.2. Pružatelji usluga imaju pisanu politiku o pravima korisnika usluga da donose odluke o događajima koji utječu na njihov život
- 5.3. Svaki korisnik usluga osnažuje se i podržava u donošenju dobro utemeljenih odluka o mogućnostima koje mu se pružaju u skladu s individualnim potrebama, interesima i sposobnostima.
- 5.4. Korisnicima sa specifičnim potrebama pruža se odgovarajuća podrška kako bi se što više pojačala njihova sposobnost za sudjelovanje u procesu odlučivanja.
- 5.5. Pružatelji usluga poštuju stavove, mišljenja i želje korisnika usluga i uključuju ih u izradu plana pružanja usluga.

Svrha standarda

Temeljno načelo na kojem počiva ovaj standard je da svi ljudi, bez obzira na rasu, dob, spol, vjeroispovijest, invaliditet ili neku drugu osobinu/osobne okolnosti imaju jednaka prava, te da su zaštićeni od diskriminacije na bilo kojoj osnovi.

Mogućnost donošenja odluka o okolnostima u kojima žive i mogućnost izbora o svim aspektima svoga života važni su za razvoj svake osobe. Pružatelji usluga moraju pokazati da prihvaćaju obvezu zaštite i promicanja prava osobe kojoj se usluga pruža u smislu jednakih mogućnosti, jednakog postupanja i jednakog sudjelovanja, pružajući korisnicima sve potrebne informacije kako bi bili u mogućnosti donositi odluke i u sklopu usluga koje pružaju. Usluge se moraju pružiti poštujući i cijeneći integritet i osobni životni stil svake osobe. Organizacije moraju promicati sudjelovanje i uključivanje korisnika usluga na svim razinama organizacije, te unutar zajednice.

STANDARD 6: PRIVATNOST I POVJERLJIVOST

Priznaje se i uvažava pravo svakog korisnika usluge na privatnost, povjerljivost i dostojanstvo u svim aspektima njegova života.

Pokazatelji kvalitete:

- 6.1. Pružatelji usluga imaju pisanu politiku o privatnosti i povjerljivosti.
- 6.2. Međusobni odnos korisnika i pružatelja usluge odvija se u okruženju u kojem je osigurana privatnost i povjerljivost.
- 6.3. U svim procesima pružanja usluge poštuje se pravo korisnika na privatnost i povjerljivost, a posebno u slučajevima kada korisnik potpuno, ili u velikoj mjeri ovisi o privremenoj ili trajnoj pomoći i njezi druge osobe. Osoblje koje pruža takvu pomoć ima jasno napisane upute o pružanju takve vrste pomoći.
- 6.4. Pružatelji usluga pri prikupljanju, čuvanju i uporabi informacija o korisnicima usluga postupaju na način kojim se osigurava privatnost i povjerljivost.
- 6.5. Informacije o korisniku usluga ne predočuju se trećoj strani bez znanja i/ili izričitog pristanka korisnika usluge, ili, kada je riječ o maloljetniku, bez suglasnosti njegove obitelji, skrbnika ili zastupnika. Iznimke od ovog zahtjeva moraju biti jasno propisane (npr. kada postoji službeni zahtjev suda za dostavu informacija, ili u situacijama ugroze ili životne opasnosti korisnika).
- 6.6. Pružatelji usluga imaju jasne smjernice o dostupnosti podataka o korisnicima usluga, te o razmjeni takvih podataka s drugim službama i pružateljima usluga.

Svrha standarda

Temeljno načelo na kojem počiva standard je pravo svih da se prema njima postupa s dostojanstvom, uvažavanjem te uz povjerljivost prilikom pružanja usluga socijalne skrbi. Važno je da pružatelji usluga jasno prihvate ovo temeljno ljudsko pravo i da osiguraju da osoblje postupa sa svim korisnicima s dostojanstvom i uvažavanjem u svakom trenutku. Nije dovoljno pretpostaviti da će se osoblje pridržavati tih načela; organizacije moraju uključiti zaštitne mjere u svoje operativne postupke i imati na mjestu sustave praćenja usklađenosti. Važno je da pružatelj usluga ima sustav vrijednosti koji poštuje prava svakog korisnika usluga i etički /profesionalni kodeks koji usmjerava osoblje da se ponaša na odgovarajući način. Sigurnost informacija od ogromne je važnosti ukoliko pružatelji usluga žele pružiti sveobuhvatne intervencije koje zadovoljavaju potrebe korisnika usluga.

Organizacije bi trebale imati sustavan pristup s jasno definiranim smjernicama i operativnim postupcima koji štite integritet korisnika usluge i sustava usluge. To uključuje niz obaveza za pružatelje usluga, i postupaka koje trebaju poduzeti, kao što su: prikupljanje samo informacija koje su izravno relevantne za učinkovito pružanje usluga; korisnike usluga treba izvijestiti koje se osobne informacije prikupljaju, čuvaju i zašto; potrebno je osigurati da korisnici usluga (ili u slučaju maloljetne osobe, obitelj, skrbnik ili zastupnik) imaju pravo uvida u informacije koje se o njima čuvaju, ukoliko oni tako žele; potrebno je tražiti suglasnost od korisnika usluge prije predočavanja informacija trećoj strani; potrebno je osigurati da su informacije dostupne samo onim pripadnicima osoblja kojima su potrebne; informacije je potrebno čuvati na sigurnoj lokaciji, a zaposlenici bi trebali imati jasne smjernice za postupanje.

STANDARD 7: SIGURNOST OD ISKORIŠTAVANJA

Pružatelji usluga osiguravaju okruženje u kojem nema zanemarivanja, zlostavljanja, zastrašivanja i iskorištavanja, i u kojem se poštuju temeljna ljudska prava, te zakonom zajamčena prava korisnika.

Pokazatelji kvalitete:

- 7.1. Pružatelji usluga imaju pisanu politiku koja sadrži detaljne mjere i postupke zaštite korisnika, sprečavanja zloupotreba i iskorištavanja korisnika socijalnih usluga.
- 7.2. Pružatelji usluga imaju propisane načine postupanja za umanjivanje rizika od nasilja, tjelesnog, psihološkog i seksualnog zlostavljanja, bez obzira na to da li se usluga pruža u organizaciji pružatelja usluga, obitelji ili u zajednici.
- 7.3. U slučajevima kada pružatelji usluga ili osoblje imaju pristup i odgovornost za upravljanje korisnikovim novcem, te drugim sredstvima i imovinom, primjenjuju se odgovarajuće mjere za umanjivanje rizika od pronevjere ili zlouporabe od strane osoblja, volontera i ostalih koji su u kontaktu s korisnicima, o čemu postoje pisana pravila i procedure.
- 7.4. Pružatelji usluga imaju propisane načine postupanja za prijavu i istraživanje sumnje na tjelesno, psihološko i seksualno zlostavljanje, a s tim je načinima upoznato osoblje, volonteri, korisnici usluga, obitelji, pružatelji usluga i ostale stručne osobe.
- 7.5. Pružatelji usluga dužni su organizirati obuku na temu prevencije zlostavljanja, prepoznavanja zlostavljanja, pravilnog reagiranja u slučaju otkrivanja zlostavljanja, sumnje na zlostavljanje, ili otkrivanja zlostavljanja, te na kraju biti upoznati sa politikom i mjerama zaštite korisnika.

Svrha standarda

Temeljno načelo na kojem počiva standard je da svaka osoba ima pravo živjeti u sigurnom i zaštićenom okruženju. Unatoč ovom pravu, postoji velika mogućnost za zanemarivanje, zlostavljanje i iskorištavanje unutar društva, pa čak i unutar sustava socijalne skrbi koji je osmišljen da štiti najranjivije članove društva. Iskorištavanje i zlostavljanje može se pojaviti u različitim oblicima (fizičko zlostavljanje i zanemarivanje, psihološko zlostavljanje ili zanemarivanje, seksualno zlostavljanje, financijsko zlostavljanje). Neki oblici zlostavljanja nisu uvijek očigledni. Mogu se pojaviti suptilna emocionalna zlostavljanja poput postupanja prema starijim ljudima kao prema djeci, i neuvažavanja njihovih želja. Psihološko zlostavljanje može uključiti široki raspon postupaka kao što su prijetnje, vrijeđanje, izrugivanje, psovanje, izoliranje osobe, isključivanje osobe iz nekih aktivnosti. Postoje i drugi oblici zlostavljanja ili zanemarivanja koji se mogu pojaviti kod pružatelja usluga na koje treba posebno paziti, kao što su zlostavljanje prevelikim ili nedovoljnim dozama lijekova, zlostavljanje neprikladnom uporabom sredstava sputavanja; krađa osobne imovine korisnika usluga.

Za pružatelje usluga je važno znati da nije dovoljno pretpostaviti da će se osoblje pridržavati tih načela; organizacije moraju uključiti sveobuhvatnu politiku zaštite s mjerama i jasno definiranim smjernicama i operativnim postupcima koji štite integritet korisnika usluge i sustava usluge, a koje uključuju i prevenciju takvih rizika, umanjivanje rizika i upravljanje rizicima te odgovarajući sustav praćenja.

STANDARD 8: PRIGOVORI I ŽALBE

Korisnici usluga, obitelji i druge zainteresirane osobe mogu se žaliti na odluke koje su donijela nadležna tijela ili pojedini članovi osoblja, te zahtijevati i dobiti rješenje žalbi o pružanju usluga, bez straha od kazne i s punim povjerenjem da će se na sve njihove prigovore odgovoriti.

Pokazatelji kvalitete:

- 8.1. Pružatelji usluga imaju pisane upute o pravima korisnika na prigovore/žalbe i procedurama postupanja u slučaju prigovora i žalbi korisnika; upute su jednostavne i lako dostupne korisnicima i drugim dionicima.
- 8.2. Korisnici usluga, njihove obitelji, skrbnici, druge zainteresirane osobe, osoblje i drugi stručnjaci upućeni su u način postupanja u slučaju prigovora, žalbi i sporova.
- 8.3. Korisnici usluga imaju se pravo žaliti na bilo koju odluku vezanu za ostvarivanje prava na socijalne usluge ili kvalitetu pružanja usluga, bez straha od kazne.
- 8.4. Korisnicima usluga, njihovim obiteljima ili zastupnicima daje se mogućnost neovisnog posredovanja u slučaju da korisnik nije zadovoljan internim načinom postupanja u zaprimanju i rješavanju prigovora.
- 8.5. Svi prigovori, sporovi i žalbe evidentiraju se zajedno s poduzetim radnjama i rješenjima, a informacije se prosljeđuju upravnom tijelu pružatelja usluga.

Svrha standarda

Svi pojedinci imaju pravo uložiti prigovor ukoliko vjeruju da su njihova prava kao građana i korisnika usluga narušena. Pružatelji usluga stoga imaju odgovornost izraditi postupak prigovora i žalbi, i osigurati dostupnost tih informacija korisnicima usluga, obitelji, skrbnicima i drugim zainteresiranim osobama, kako bi mogli ostvariti ovo pravo. Postupak mora biti jasan i transparentan, i uključivati razuman vremenski rok za rješavanje prigovora i žalbi. Pružatelji usluga trebaju osigurati dobru informiranost svih korisnika usluga o postupcima i procedurama prigovora i žalbi, a osoblje mora biti upoznato sa postupcima i procedurama i pravima korisnika. Posebno je važno pratiti i analizirati prigovore i žalbe kako bi se sustavni problemi mogli pravovremeno identificirati i ukloniti. Postupak mora predvidjeti i mogućnost neovisnog posredovanja od strane fizičkih osoba ili pravnih institucija, te ukoliko se problem ne može riješiti internim načinima postupanja, ili posredovanjem, prema potrebi i ovisno o težini predmeta važno je osigurati pristup i višim instancama.

Rukovođenje i upravljanje

STANDARD 9: RUKOVOĐENJE

Rukovoditelji ili druge osobe zadužene za vođenje rada i poslovanja primjenjuju kvalitetne metode vođenja, čime se postiže optimalni ishod za korisnike usluga.

Pokazatelji kvalitete:

- 9.1. Pružatelji usluga imaju pisanu viziju i misiju koje promiču među korisnicima, obiteljima, drugim pružateljima usluga, i u široj zajednici
- 9.2. Pružatelji usluga imaju pisanu politiku poslovanja i načine postupanja vezane za svoje aktivnosti i ta se politika distribuira među osobljem i korisnicima usluga.
- 9.3. Vođenje je strateško, usmjereno na postizanje rezultata, čime se osigurava pozitivna slika u javnosti.
- 9.4. Postignuti rezultati pružanja usluga mjere se i prate, i važan su element vođenja procesa stalnog poboljšavanja, transparentnosti i odgovornosti.
- 9.5. Pružatelji usluga imaju strateški pristup u izgradnji suradničkih odnosa s drugim organizacijama, kako bi se zadovoljile sveobuhvatne potrebe korisnika usluga.
- 9.6. Pružatelji usluga primjenjuju kvalitetne metode vođenja financijskih poslova i redovito objavljuju financijska izvješća.
- 9.7. Pružatelji usluga imaju kvalitetne unutarnje i vanjske komunikacijske strategije koje osiguravaju dobru obaviještenost svih dionika.
- 9.8. Voditelji osiguravaju da osoblje na operativnoj razini ispunjava sve zakonske, statutarne i ugovorne obveze.
- 9.9. Voditelji primjenjuju učinkovit sustav upravljanja rizicima, osiguranja i kontrole kvalitete rada, te prate i procjenjuju uspješnost ostvarenja ciljeva u skladu s definiranom misijom pružatelja usluga.
- 9.10. Voditelji poslova osiguravaju da pružatelji usluga dosljedno ispunjavaju sve standarde kvalitete koje je utvrdilo Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi.

Svrha standarda

Cilj rukovođenja je učinkovito i djelotvorno korištenje resursa kako bi se osigurala najveća moguća korist i kvaliteta usluga za korisnike. Posao rukovoditelja je osigurati usmjerenje, viziju i nadahnuće. Rukovoditelji trebaju biti orijentirani na cilj, formulirati i provoditi planove, motivirati osoblje. Rukovoditelji su dužni osigurati jasne operativne smjernice za osoblje, poboljšati ekonomičnost i djelotvornost pružatelja usluga, poboljšati rezultate za korisnika usluga kroz izgradnju pozitivne organizacijske kulture temeljene na zadovoljavanju potreba korisnika usluga, poticati na stalna poboljšanja, te ohrabrivati inovativan i kreativan razvoj usluga, osigurati da pružatelj usluga odgovara korisnicima usluga, osoblju i drugim dionicima, pružati stalnu i očekivanu kvalitetu usluga provođenjem sustava upravljanja kvalitetom, uspostaviti učinkovitije sustave upravljanja ljudskim resursima, uspostaviti učinkovite sustave planiranja, izvješćivanja i internog praćenja.

STANDARD 10: UPRAVLJANJE

Pružatelji socijalnih usluga primjenjuju metode dobrog upravljanja, a u široj zajednici promiču dobru praksu, potiču inovacije, te se zalažu za otvorenije i inkluzivno društvo.

Pokazatelji kvalitete:

- 10.1. Pružatelji usluga imaju upravno tijelo koje pred zakonom odgovara za upravljanje organizacijom.
- 10.2. Pružatelji usluga imaju statut ili neki drugi temeljni dokument u kojem se jasno navode uloge i odgovornosti upravnog tijela, način biranja članova upravnog tijela, uvjeti imenovanja.
- 10.3. Korisnici usluga i/ili njihove obitelji imaju predstavnike u upravnom tijelu.
- 10.4. Zaposlenici imaju predstavnike u upravnom tijelu.
- 10.5. Članovi upravnog tijela uspostavili su pravila i procedure svog rada, uključujući i pravila vezana uz sukob interesa i postupanja u slučaju sukoba interesa.
- 10.6. Članovi upravnog tijela reprezentativni su i aktivni članovi lokalne zajednice koji promiču vrijednosti pružatelja usluga na pozitivan način.
- 10.7. Upravno tijelo osigurava da pružatelj usluga ispunjava sve zakonske, statutarne i ugovorne obveze.
- 10.8. Članovi upravnog tijela odgovorni su za pravovremenu i kvalitetnu pripremu strateških planova pružatelja usluga, godišnjeg plana rada i programskih i financijskih izvješća u kojim se jasno navode postignuća u odnosu na planirano.

Svrha standarda

Princip dobrog upravljanja organizacijama temelji se na jasnoj razdiobi upravljačke i izvršne razine. Kako bi zadovoljile ovaj princip, organizacije moraju imati upravno tijelo koje je odvojeno od operativnog upravljanja, odnosno vođenja poslova, tijelo koje je odgovorno za zadovoljavanje zakonskih obaveza pružatelja usluga. Postoje različiti modeli upravnih tijela upravljanja, neka su više „uključena u praksu“, a neka su nadzorna; neka od njih imenuje Vlada, dok su u drugima izabrani predstavnici. Bez obzira na model, važno je jasno definirati ulogu i odgovornosti upravnog vijeća ili sličnog tijela upravljanja, te uloge i odgovornosti njegovih članova. Pravila vezana uz sprečavanje sukoba interesa dio su dobrog upravljačkog mehanizma. Također je važno da upravno tijelo predstavlja zajednicu u kojoj pružatelj usluga djeluje, te da uključuje predstavnike korisnika usluga, osoblja i drugih dionika. Upravno vijeće ili slično tijelo upravljanja igra ključnu ulogu u (ruko)vođenju zajedno s ravnateljem i drugim članovima upravljačkog tima. Dobro organizirano i respektabilno vijeće koje je aktivno u lokalnoj zajednici može mnogo toga napraviti za promicanje prava korisnika usluga i promicanje vrijednosti pružatelja usluga u široj zajednici.

STANDARD 11: OSIGURAVANJE POTREBNOG OSOBLJA

Pružatelji usluga imaju odgovarajuće stručno osoblje u onom broju koji može zadovoljiti potrebe korisnika usluga i osigurati kvalitetu pružene usluge.

Pokazatelji kvalitete:

- 11.1. Pružatelji usluga imaju pisanu politiku ljudskih resursa koja sadrži mjere i procedure vezane uz zapošljavanje pod jednakim uvjetima, uvođenje u posao novih zaposlenika, uvjete rada i opise poslova, odsutnost i zamjene zaposlenih, profesionalno usavršavanje, te praćenje i evaluaciju radne uspješnosti zaposlenih.
- 11.2. Pružatelji usluga imaju kodeks profesionalnog ponašanja voditelja, zaposlenih i volontera, koji sadrži odredbe o vjerodostojnosti stručne osposobljenosti za pružanje usluga, principe profesionalnog rada, odredbe o odnosima s korisnicima, odnosima sa zaposlenicima, voditeljima i drugim dionicima te sankcije u slučaju kršenja kodeksa.
- 11.3. Broj zaposlenih stručnih radnika za pojedine usluge dovoljan je da zadovolji potrebe korisnika usluga i osigura kvalitetu pružene usluge.
- 11.4. Zaposlenici se redovno profesionalno usavršavaju, a stručan rad podupire se supervizijom u svrhu poticanja razvoja osobne i profesionalne kompetentnosti, u organizaciji samih pružatelja ili vanjskih suradnika
- 11.5. Zaposlenici aktivno sudjeluju u procesima odlučivanja, kreiranju strateških i godišnjih planova rada, predlaganju i uvođenju inovacija u radu,
- 11.6. Zaposlenici razumiju korist i svrhu od uvođenja standarda kvalitete socijalnih usluga i aktivno sudjeluju u njihovoj primjeni s ciljem zaštite prava i najboljeg interesa korisnika usluga.
- 11.7. Postoje mehanizmi za poticanje učinkovitog timskog rada i unaprjeđivanje komunikacije i suradnje među osobljem.
- 11.8. Zaposlenici rade u sigurnim i ugodnim radnim uvjetima, bez zlostavljanja i zastrašivanja.

Svrha standarda

Kvalitetnu uslugu može osigurati samo onaj pružatelj usluga koji ima dovoljan broj stručnog osoblja koje posjeduje potrebne kompetencije (znanja i vještine), te pozitivan pristup radu kako bi se osigurala najbolja kvaliteta usluge za korisnike. Politika ljudskih resursa mora biti regulirana u skladu sa zakonskim propisima, ali i dopunjena takvim strategijama upravljanja ljudskim resursima koje će izravno utjecati na kvalitetu pruženih usluga korisnicima i doprinijeti ukupnim rezultatima pružatelja usluga.

Strategije ljudskih resursa trebale bi uključivati jasne i transparentne postupke zapošljavanja novog osoblja/zaposlenika koji će osigurati da njihove vještine, kvaliteta i karakter odgovaraju potrebama korisnika usluga; formalni proces uvođenja u posao mora biti osmišljen kao potpora učinkovitoj integraciji novog osoblja; redovni programi profesionalnog usavršavanja zaposlenih moraju predvidjeti razvoj glavnih kompetencija pružatelja usluga, i to posebno onih koje su relevantne za standarde kvalitete socijalnih usluga; godišnja procjena rada zaposlenika/osoblja koja ocjenjuje rad pojedinih zaposlenika/osoblja mora se temeljiti na unaprijed definiranim kriterijima i očekivanjima, u skladu s definiranim opisima poslova i dogovorenim načinima poslovanja.

STANDARD 12: RAD VOLONTERA, STUDENATA NA PRAKSI I VJEŽBENIKA

Politika i načini postupanja pružatelja usluga u odnosu na rad volontera, studenata i vježbenika jamče zadovoljenje potreba i zaštitu prava korisnika usluga.

Pokazatelji kvalitete:

- 12.1. Pružatelji usluga imaju pisanu politiku i jasne smjernice za rad volontera u skladu sa zakonskom regulativom.
- 12.2. Pružatelji usluga imaju pisanu politiku i jasne smjernice za studentsku i vježbeničku praksu.
- 12.3. Volonteri, studenti i vježbenici prolaze program upoznavanja i orijentacije.
- 12.4. Volonteri, studenti i vježbenici dobivaju pisanu uputu u kojoj se jasno navode njihove dužnosti, prava i odgovornosti, te osobe kojima odgovaraju za svoje aktivnosti.
- 12.5. Aktivnosti i rad svakog volontera, studenta i vježbenika prati, nadzire i ocjenjuje mentor ili stručni član osoblja.
- 12.6. Volonteri, studenti i vježbenici upoznati su s vizijom/misijom pružatelja usluge, te kodeksom ponašanja.
- 12.7. Volonteri, studenti i vježbenici rade u sigurnim i ugodnim radnim uvjetima, bez zlostavljanja i zastrašivanja.

Svrha standarda

Mnogi pružatelji socijalnih usluga uspješno kombiniraju korištenje vlastitih resursa sa uključivanjem volontera. Volonteri mogu sa sobom donijeti novo znanje, vještine i ideje u organizaciju, kao i pružiti dodatnu pomoć pružateljima usluga. Mnoge organizacije u socijalnom sektoru također omogućuju provođenje prakse za studente. U oba slučaja uključivanje neplaćenih ljudskih resursa pri pružanju usluga može donijeti značajnu korist, no tu postoje i određene opasnosti, stoga pružatelji usluga moraju biti jednako na oprezu s volonterima i studentima kao i sa svojim vlastitim osobljem. Prije svega treba postojati sustavan pristup edukaciji i nadzoru volontera i studenata, kako bi se osiguralo da korisnici usluga nisu u opasnosti.

Okoliš

STANDARD 13: PRISTUPAČNOST OKOLIŠA

Pružatelji usluga osiguravaju osobama koje ostvaruju pravo na usluge i njihovim obiteljima pristupačan okoliš jednostavan za uporabu, imajući pritom u vidu različite potrebe korisnika.

Pokazatelji kvalitete:

- 13.1. Prostori i objekti kojima se koristi pri pružanju socijalnih usluga nalaze se na lokacijama koje imaju dobru dostupnost javnim prijevozom.
- 13.2. Prostori i objekti koji se rabe pri pružanju socijalnih usluga sigurni su i prilagođeni korisnicima, njihovim obiteljima i osoblju, u skladu s njihovim specifičnim potrebama.
- 13.3. Prostori namijenjeni osobnoj higijeni dizajnirani su i opremljeni na takav način da omogućuju sigurnu i jednostavnu uporabu i prilagođeni su korisnicima poštujući njihove specifične potrebe.

Svrha standarda

Standardi okoliša (okruženja) 13 i 14, prvenstveno se odnose na pitanja koja su detaljno obrađena u tehničkim standardima koji su obavezni standardi za pružatelje usluga u djelatnosti socijalne skrbi i definirani drugim zakonima i propisima relevantnim za pitanja okruženja, sigurnost i zaštitu na radu. Pružatelji usluga trebaju biti usklađeni sa zahtjevima odgovarajućih zakona, propisa ili statuta kao i pokazateljima usklađenosti u okviru ovih standarda kvalitete. Tehnički standardi imaju utjecaj na kvalitetu pružanja usluga, ali je važno naglasiti da bi se razina tehničkih standarda trebala određivati prema standardima kvalitete a ne obrnuto.

STANDARD 14: UVJETI PRILAGOĐENI KORISNICIMA

Prostori i oprema kojima se koristi pri pružanju socijalnih usluga odgovaraju svojoj namjeni i specifičnim potrebama korisnika.

Pokazatelji kvalitete:

- 14.1. Prostori imaju odgovarajuće unutarnje i vanjske sadržaje za zadovoljavanje specifičnih potreba korisnika usluga.
- 14.2. Objekti u kojima se pružaju usluge su smješteni i opremljeni na takav način da umanjuju stigmatiziranje korisnika usluga.
- 14.3. Objekti imaju odgovarajući prostor i opremu, tako da svi korisnici usluga, osoblje i posjetitelji mogu u ugodnom ambijentu zadovoljiti svoje potrebe.
- 14.4. Rasvjeta prostora je takva da osigurava dobrobit i sigurnost korisnika usluga i osoblja.
- 14.5. Ugodan ambijent osiguran je i postojanjem grijanja/hlađenja prostora u kojem borave korisnici usluga, te stručne i druge osobe, a gdje to tehničke mogućnosti dopuštaju, korisnici usluga imaju pravo regulirati temperaturu u svojim sobama.
- 14.6. Namještaj i oprema primjereni su vrsti usluge koja se pruža i potrebama korisnika.
- 14.7. Korisnicima usluga osiguravaju se pomagala, uređaji i adaptivne tehnologije na koje imaju pravo i koje u najvećoj mjeri pridonose njihovoj samostalnosti i dobrobiti.
- 14.8. Vozila kojima se služi pri pružanju socijalnih usluga sigurna su, dobro održavana i prilagođena.

STANDARD 15: ZDRAVLJE, SIGURNOST I ZAŠTITA

Pružatelji usluga jamče korisnicima usluga, njihovim obiteljima, osoblju i široj zajednici zaštitu zdravlja i sigurnost primjenjujući pritom odgovarajuće metode procjene i kontrole rizika.

Pokazatelji kvalitete:

- 15.1. Pružatelji usluga imaju izrađenu analizu i procjenu rizika, i pisane smjernice za upravljanje rizicima.
- 15.2. Pružatelji usluga osiguravaju sredinu u kojoj nisu dostupni opasni proizvodi i oprema, te zaštitu od vozila i objekata koji mogu biti opasni po život i zdravlje.
- 15.3. Pružatelji usluga u slučaju potrebe provode hitne mjere za evakuaciju korisnika, zaposlenika, te drugih osoba koje su se zatekle u toj situaciji.
- 15.4. Pružatelji usluga postupaju u skladu s procedurama u slučajevima kada su korisnici usluga u pojačanom riziku ili u opasnosti, kako bi se umanjile moguće štetne posljedice po njihovu sigurnost i zdravlje.
- 15.5. Pružatelji usluga provode mjere za pohranu i rukovanje opasnim materijalima umanjujući tako rizik za korisnike, te zaposlene i druge osobe.
- 15.6. Vodi se detaljna evidencija o svim događajima koji čine potencijalni rizik za korisnike usluga, zaposlene i druge osobe, imovinu i sredstva za rad, te evidencija o postupanju u slučaju kada je rizik već nastupio.

Svrha standarda

Standard se odnosi na sve potrebne mjere zaštite na radu koje su propisane zakonom, kako bi se osigurala zaštita i sigurnost ljudi. Uz obavezne mjere zaštite na radu, potrebna je analiza i procjena rizika, te izrada smjernica za upravljanje rizicima koja se mora provoditi na razini cijele organizacije kako bi se osiguralo da se potencijalni rizici prepoznaju, analiziraju, uklone, i tamo gdje to nije moguće, smanje na najmanju mjeru.

Dodatni standardi za skrb izvan vlastite obitelji - djeca i mladi do 21. godine života

STANDARD 16: PRIJEM I OTPUST

Pružatelji usluga pravilno planiraju prijem i otpust djece i mladih koji su na skrbi izvan vlastite obitelji, a u provedbi uvažavaju potrebe djece, mladih i njihovih obitelji.

Pokazatelji kvalitete:

- 16.1. Pružatelji usluga imaju pisane smjernice za postupke prijema i otpusta.
- 16.2. Pružatelji usluga provedbom preventivnih i alternativnih programa podrške u obitelji i lokalnoj zajednici podržavaju ciljeve deinstitutionalizacije.
- 16.3. Djeca do tri godine smještavaju se u ustanove samo u hitnim slučajevima, kratkoročno, a njihovo udomljavanje/posvojenje mora biti prioritarna aktivnost.
- 16.4. Djecu/mlade, njihovu obitelj ili skrbnike osnažuje se tako da sami biraju i da tijekom procesa planiranja usluga skrbi izvan obitelji izražavaju svoja mišljenja i želje.
- 16.5. Braća i sestre smještavaju se zajedno, a iznimno, ukoliko to nije moguće, treba osigurati redovite kontakte među njima.
- 16.6. Djeca/mladi prolaze proces orijentacije i znaju kakve usluge mogu očekivati, kakvu će skrb dobivati i s kim će dijeliti prostor.
- 16.7. Pružatelji usluga upoznaju korisnika usluge i njegovu obitelj ili skrbnika o svim uslugama koje pružatelj nudi, te o mogućnostima i načinima pružanja skrbi.
- 16.8. Djeca/mladi koji su već smješteni ili borave izvan vlastite obitelji odgovarajuće su pripremljeni za dolazak novog djeteta/mlade osobe.
- 16.9. Kako bi se na najbolji način zadovoljile potrebe djece/mladih, pružatelji usluga osiguravaju smještaj u malim stambenim jedinicama obiteljskog tipa, uzimajući pri tom u obzir razvojnu dob i posebne potrebe djeteta/mlade osobe.
- 16.10. Pružatelji usluga razmjenjuju informacije s obiteljima o svakom djetetu/mladoj osobi i pruženoj usluzi socijalne skrbi, na način koji osigurava povjerljivost informacija i ne ugrožava odnos između djeteta/mlade osobe, pružatelja usluge i obitelji.
- 16.11. Prelazak iz jednog oblika skrbi u drugi kvalitetno se planira i provodi na pažljiv i stručan način.
- 16.12. Pripreme i planiranje za posvojenje i/ili udomljavanje provode se na način koji uvažava potrebe, životnu situaciju i izvorno životno okruženje djece/mladih.
- 16.13. Kada djeci/mladima prestaje skrb izvan vlastite obitelji zbog prelaska u samostalni život u zajednici, pružatelj usluga jamči da su sukladno vlastitim mogućnostima, odgovarajuće pripremljeni za samostalni život.
- 16.14. U procesu planiranja pripreme korisnika za izlazak iz organizacije pružatelja usluga, pružatelj usluga priprema plan naknadne skrbi u suradnji s nadležnom institucijom socijalne skrbi, kojim će definirati prava, ali i mjere potrebne podrške po izlasku iz organizacije, kontakte pružatelja usluga i suradničkih organizacija te vrste usluga koje su korisniku na raspolaganju.

Svrha standarda

Donošenje odluke o skrbi izvan vlastite obitelji posebno mora biti temeljeno na kvalitetnoj procjeni potreba i planiranju usluge. Proces procjene i planiranja skrbi izvan vlastite obitelji provodi se u skladu sa svim zahtjevima **Standarda 4. - Opći standardi kvalitete socijalnih usluga**, uz potrebne dopune vezane uz regulaciju prijema i otpusta. U procesu procjene potreba, potrebno je pažljivo razmotriti sve okolnosti pojedinog djeteta/mlade osobe, a prilikom procjene okolnosti nužno je uzeti u obzir gledišta djeteta/mlade osobe, a ne samo njihovih obitelji, skrbnika ili zastupnika. Djeca/mladi čiji plan skrbi zahtjeva različite usluge, trebaju imati dostupnost tih usluga/stručnjaka. U situacijama kada plan skrbi djece/mladih podrazumijeva duži vremenski period boravka u institucijama uslijed okolnosti i specifičnih potreba djece/mladih, pružatelji usluga dužni su redovno unaprijediti/revidirati plan skrbi (najmanje svaka 3 mjeseca) i prilagoditi plan eventualnim novim okolnostima.

Za djecu u najranijoj životnoj dobi izuzetno je važno osigurati skrb na način da se manji broj osoba kontinuirano brine za dijete. Naime, da bi se dijete razvilo u zdravo ljudsko biće, mora u najranijim godinama razvoja imati odnos privrženosti s odraslom osobom koja je brižna i zaštitnička, i koja pruža povjerenje i sigurnost sustavnim zadovoljavanjem potreba djeteta u duljem vremenskom periodu. Kako je to teško ostvariti u ustanovama za djecu, takav smještaj treba nužno izbjegavati u ovoj životnoj fazi djece.

Proces prijema djeteta ili mlade osobe uključuje sve aktivnosti integracije u novu sredinu, što uključuje pružanje detaljnih informacija o navedenom smještaju, upoznavanje s ključnim osobama, uslugama, dnevnim ritmom i kućnim redom pružatelja skrbi, te s prostorom kojeg će koristiti. Ukoliko se dijete/mlada osoba smještava kod pružatelja skrbi kod kojeg su već smještena druga djeca/mlade osobe, potrebno je da ih pružatelj skrbi pravovremeno i odgovarajuće pripremi na dolazak novog djeteta/mlade osobe.

Prelazak djeteta iz jednog oblika skrbi u drugi, potrebno je detaljno i pažljivo pripremiti i provesti. Posebno je važno kvalitetno, pažljivo i pravovremeno pripremiti dijete za udomljavanje ili posvojenje, te osigurati, kad god je to moguće, da napuštanje vlastite obitelji ili postojećeg oblika skrbi ne bude iznenadno i traumatično.

Proces pripreme za napuštanje skrbi treba također biti posebno pažljivo pripremljen. Pružatelji usluga trebaju osigurati da je svako dijete, odnosno mlada osoba prilikom napuštanja skrbi izvan vlastite obitelji zbog prelaska u samostalni život u zajednici, odgovarajuće pripremljena za samostalan život, sukladno najboljim vlastitim mogućnostima. Pripreme za napuštanje skrbi zbog samostalnog života trebaju biti predviđene individualnim planom skrbi, te započeti pravovremeno, suradnjom svih pružatelja usluga uključenih u skrb o djetetu/mladoj osobi, uključujući obitelji i druge relevantne osobe u životu djeteta/mlade osobe.

U procesu pripreme za napuštanje skrbi pružatelj usluga treba predvidjeti i izradu plana naknadne skrbi u suradnji s nadležnom institucijom socijalne skrbi (Centrom za socijalnu skrb) kojim će definirati prava, ali i mjere potrebne podrške po izlasku iz organizacije, kontakte pružatelja usluga i suradničkih organizacija te vrste usluga koje su korisniku na raspolaganju.

STANDARD 17: ODNOS PREMA DJECI I MLADIMA

Odnos prema djeci i mladima utemeljen je na razumijevanju, poštovanju i jasnim profesionalnim i osobnim granicama.

Pokazatelji kvalitete:

- 17.1. Svako dijete/mlada osoba poštuje se jednako, neovisno o njihovoj, roditeljevoj ili skrbnikovoj rasi, spolu, boji kože, jeziku, vjeroispovijesti, političkim ili drugim mišljenjima, nacionalnosti, etničkom ili socijalnom podrijetlu, imovinskom stanju, invaliditetu, ili nekoj drugoj osobini/okolnostima ili samoodređenju. Sa svakim djetetom/mladom osobom postupa se s jednakom pažnjom.
- 17.2. Sa svakim djetetom/mladom osobom komunicira se na topao i prijateljski način.
- 17.3. Ponašanje svakog djeteta/mlade osobe usmjerava se na pozitivan način.
- 17.4. Sa svakim djetetom/mladom osobom potiče se i održava komunikacija utemeljena na poštovanju i uvažavanju mišljenja djeteta/mlade osobe.
- 17.5. Osobe koje sudjeluju u pružanju usluga međusobno komuniciraju na učinkovit način, i tako promiču poštovanje i profesionalni timski rad.
- 17.6. Pružatelji usluga kontinuirano se stručno usavršavaju kako bi zadovoljili specifične potrebe djece/mladih u njihovoj skrbi.

Svrha standarda

Pružatelji usluga trebaju voditi računa o dosljednoj primjeni svih standarda u području kvalitete Zaštita prava (Opći standardi kvalitete socijalnih usluga 5,6,7,8).

Važno je da se prilikom smještaja djece/mladih u skrb izvan vlastite obitelji njihov normalan razvoj ne ograniči ili uspori na bilo koji način. Osobe koje skrbe o djeci/mladima koji ne žive u vlastitoj obitelji trebaju svojim načinom komuniciranja i odnosa prema djeci/mladima jasno slati poruku o njihovoj važnosti i vrijednosti, čime se utječe na njihov razvoj. Kvaliteta stručnog rada, kao i učinkovita suradnja između članova tima koji skrbe o djeci/mladima, treba biti potaknuta redovnim stručnim usavršavanjem osoblja.

STANDARD 18: RAZVOJ I OBRAZOVANJE DJECE I MLADIH

Djeca i mladi dobivaju podršku u oblikovanju budućnosti kako bi postali samostalni, neovisni i aktivni članovi društva.

Pokazatelji kvalitete:

- 18.1. Svako dijete/mlada osoba ima pravo na obrazovanje u ustanovama redovnog odgoja i obrazovanja, prema potrebi uz podršku pružatelja usluge ili suradničke organizacije, a iznimke od toga moraju biti jasno obrazložene i u skladu s aktualnim zakonskim propisima.
- 18.2. Svako dijete/mlada osoba dobiva informacije primjerene dobi o svojoj trenutačnoj situaciji i mogućnostima koje su joj u budućnosti na raspolaganju, u obliku i na način prilagođen i lako razumljiv.
- 18.3. Dijete/mlada osoba se potiče i podržava u očuvanju kontakta s biološkim obiteljima, prijateljima i ostalim važnim osobama u njihovoj socijalnoj okolini.
- 18.4. Djetetu/mladoj osobi se pomaže u razvijanju osobnih vrijednosti i samopoštovanja.
- 18.5. Dijete/mlada osoba se osnažuje za sudjelovanje u izboru i donošenju odluka vezanih za događaje koji joj oblikuju život, u skladu sa svojom dobi i zrelosti.
- 18.6. Dijete/mlada osoba potiče se i podržava u sudjelovanju u igri./slobodnim aktivnostima u skladu sa svojom dobi i sklonostima
- 18.7. Djeca/mlade osobe podržavaju se u izgradnji i održavanju odnosa s drugima.
- 18.8. Djecu/mlade osobe potiče se na kreativno izražavanje.
- 18.9. Djeci/mladima treba omogućiti vjerski odgoj prema njihovim sklonostima i navikama bez nametnutih utjecaja ili prisile.
- 18.10. Svakom djetetu/mladoj osobi omogućen je razvoj socijalnih, emocionalnih, komunikacijskih vještina, kao i vještina potrebnih za samostalni život.
- 18.11. Djeci/mladima čiji plan skrbi zahtijeva različite usluge (odgojno-obrazovne, zdravstvene, kulturne, rekreacijske) bitne za njihov rast i razvoj, osigurava se dostupnost tih usluga i potrebnih stručnjaka.
- 18.12. Dokumentira se, prati, i redovito evaluira proces učenja i napredovanja svakog pojedinog djeteta/mlade osobe.

Svrha standarda

Pravo djece/mladih na odgoj i obrazovanje ne smije biti prekinuto ili narušeno zbog smještaja djece/mladih u skrb izvan obitelji, osim ako to ne nalažu specifične okolnosti kao što su mjere zaštite i sigurnosti djeteta/mlade osobe. Pružatelji moraju osigurati pristup uslugama redovnog odgoja i obrazovanja, u skladu sa zakonskim propisima, uz podršku i razumnu prilagodbu prema individualnim potrebama djeteta/mlade osobe. Sve iznimke moraju biti jasno dokumentirane i obrazložene. U slučaju kada postoje specifične zakonske odredbe kojima se osigurava specijalizirana usluga odgoja i obrazovanja za djecu/mlade s težim invaliditetom, pružatelj usluga dužan je osigurati dostupnost te usluge.

Pružatelj usluge mora osigurati sve primjerene i potrebne programa i sadržaje u skladu sa potrebama djeteta/mlade osobe, kad god je to moguće na inkluzivan način kroz poticanje djeteta/mlade osobe na sadržaje i usluge dostupne svoj drugoj djeci/mladim osobama. (Standard 3. Povezivanje i suradnja)

Programi i usluge koji se djeci/mladima nude u okviru programa samog pružatelja, trebaju se pažljivo planirati i periodično evaluirati (vrednovati). Uspjeh djeteta/mlade osobe koja se školuje treba se redovno pratiti, a prema potrebi treba osigurati podršku kako uspjeh ne bi odstupao od prosječnog uspjeha druge djece/mladih iste dobi koja žive u vlastitim obiteljima.

STANDARD 19: ZDRAVLJE, PREHRANA I DOBROBIT DJECE I MLADIH

Vodi se briga o tjelesnim i emocionalnim potrebama djece i mladih radi njihove opće dobrobiti. Djeca i mladi žive u zdravom okruženju i osigurava im se zdrava prehrana prilagođena njihovim potrebama.

Pokazatelji kvalitete:

- 19.1. Djeca/mladi dobivaju upute, savjete i podršku vezanu uz brigu o zdravlju i njegu, te osobnu higijenu, u skladu s njihovim individualnim potrebama, kulturnim navikama i željama.
- 19.2. Djeca/mladi dobivaju upute, savjete i podršku prilagođenu njihovoj dobi u vezi sa socijalnom-zdravstvenim rizicima i problemima (ovisnost o alkoholu, opojnim drogama i kemijskim sredstvima, ovisnost o pušenju, zaštita od HIV/AIDS-a, spolnost, emocionalne veze i dr.).
- 19.3. Briga o zdravlju i njega, te osobna higijena, organizirane su na način koji u svakom trenutku poštuje privatnost i dostojanstvo djeteta/mlade osobe.
- 19.4. Svako dijete/mlada osoba ima jasno napisan plan brige o zdravlju i njege unutar individualnog plana skrbi.
- 19.5. Vodi se pisana evidencija o svim važnijim bolestima, nezgodama ili ozljedama djece/mladih koja su na skrbi izvan vlastite obitelji, kao i o svim postupcima koji su uslijedili.
- 19.6. Pružatelji usluga promoviraju zdrave navike u prehrani, djeci/mladima se osiguravaju odgovarajuće količine kvalitetno pripremljene hrane i pića, pri čemu se uvažavaju njihove želje i prehrambene potrebe.
- 19.7. Pružatelji usluga provode djelotvorne i sigurne mjere za čuvanje hrane i higijenskih potrepština.
- 19.8. Djecu/mlade potiče se da se pridržavaju osnovnih higijenskih pravila.
- 19.9. Pružatelji usluga uvažavaju individualne potrebe djeteta/mlade osobe za odmorom, snom i udobnošću.
- 19.10. Pružatelji usluga poduzimaju mjere za sprečavanje širenja zaraznih bolesti i vode evidenciju o obaveznom cijepljenju, te svim drugim mjerama očuvanja zdravlja (uključujući i sistematske preglede).
- 19.11. Prvu pomoć, liječenje lakših bolesti i davanje lijekova može provoditi za to zaduženo stručno osoblje koje ima završenu odgovarajuću obuku.

Posebni pokazatelj za djecu do 3 godine

- 19.12. Pružatelji usluga osiguravaju da su postupci pri zadovoljavanju fizioloških potreba primjereni i za djecu predstavljaju pozitivna iskustva.

Svrha standarda

Tijekom pružanja skrbi, odgovornost je pružatelja usluga osigurati fizičku i emocionalnu dobrobit djece na visokoj razini. Pružatelji skrbi trebaju kod svakog djeteta/mlade osobe iskazivati uvažavanje i razumijevanje njegovih dnevnih prehrambenih potreba i navika, sklonosti određenoj hrani, te kulturološke ili posebne dijetalne zahtjeve.

Pružatelji usluga moraju biti upoznati s medicinskom povijesti svakog djeteta/mlade osobe, uključujući i povijesti o potencijalnim alergijama, kao i posjedovati određena znanja o izvorima uobičajenih alergija na hranu, uključujući kikiriki, mlijeko, morske plodove, jaja i pšenične proizvode.

Zdravstvene potrebe svakog djeteta/mlade osobe utvrđuju se individualno, te se poduzimaju određeni koraci pružanja potrebnih medicinskih, stomatoloških i drugih zdravstvenih usluga. Djecu/mlade se usmjerava, savjetuje i pomaže kod zdravstvenih pitanja i brige o sebi na način koji je primjeren individualnim potrebama. Pružatelji usluga trebaju redovno pratiti sve aktualne informacije i istraživanja po pitanju zdravlja, te slijediti preporuke nadležnih tijela za zdravstvo i prehranu.

STANDARD 20: RESTRIKTIVNI POSTUPCI – DJECA I MLADI

Na djecu/mlade osobe kojima se ograničava sloboda izbora, i/ili kretanja, primjenjuju se sve mjere zaštite njihovih prava vodeći se načelom najboljeg interesa djeteta/mlade osobe.

Pokazatelji kvalitete:

- 20.1. Pružatelji usluga imaju pisane smjernice o primjeni restriktivnih postupaka.
- 20.2. Ograničenja slobode izbora, i/ili kretanja, jasno su dokumentirana u individualnim planovima smještaja/skrbi.
- 20.3. Niti jednom djetetu/mladoj osobi prema kojem se provodi restriktivni postupak nisu ugrožena ljudska prava.
- 20.4. U slučajevima u kojima se pretpostavlja da bi dijete/mlada osoba mogli pobjeći, pružatelj usluga ima dogovorene mjere za nadzor i specifične upute za sprečavanje bijega. Te mjere mogu uključivati fizičke modifikacije prostora i savjetodavno-terapeutske pristupe za promjenu djetetova ponašanja, ili prethodno odobreni oblik odgovarajućeg fizičkog sputavanja. Sve navedene mjere primjenjuju se u skladu s odobrenim pristupom u djetetovom planu smještaja/skrbi, vodeći se načelom najboljeg interesa djeteta/mlade osobe.
- 20.5. Pružatelji usluga upoznati su s mjerama koje prema trenutačnim zakonima i vladinim smjernicama mogu poduzeti kako bi spriječili nedopušteni odlazak djeteta/mlade osobe, i nikad ne prekoračuju te mjere.
- 20.6. Pružatelji usluga imaju pisane upute o načinu postupanja i mjerama koje se poduzimaju kada je dijete/mlada osoba odsutno bez dopuštenja.
- 20.7. Vodi se pisana evidencija o okolnostima svakog bijega, svim mjerama koje su poduzete, okolnostima povratka djeteta/mlade osobe, razlozima koje je dijete/mlada osoba navelo na bijeg, te svim mjerama poduzetim s obzirom na navedene razloge.

Svrha standarda

Postoje situacije kada su restriktivni postupci neophodni radi zaštite zdravlja i sigurnosti ili izbjegavanja rizika za djecu/mlade osobe. Restriktivni postupci kao što su uporaba fizičkog obuzdavanja, davanje lijekova ili izoliranje, moraju se primjenjivati u najmanjoj mogućoj mjeri i samo onda kada se dijete/mlada osoba ponaša na način da prijeti ozljeđivanjem sebi ili drugima, i samo kao posljednje rješenje kad su sva druga sredstva kontrole već iscrpljena.

Kod primjene restriktivnih postupaka uvijek se mora primjenjivati princip minimuma korištenja ograničenja u najkraćem vremenskom periodu. Restriktivni postupci nikada ne smiju biti rizični za dijete/mladu osobu, ili takvi da uzrokuju bol. Nije prihvatljiva upotreba restriktivnih postupaka da bi se osigurao red i/ili disciplina (npr. ukoliko dijete/mlada osoba odbija otići na počinak, odbija izvršiti neki svoj zadatak i sl.).

Pružatelji usluga moraju imati pisane smjernice dogovorenih i odobrenih restriktivnih postupaka ili ograničenja, kao i mogućih alternativa, te načina osiguranja maksimalne zaštite prava djeteta/mlade osobe. O metodama koje se koriste trebaju biti upoznata

djeca/mladi i njihovi roditelji ili skrbnici. Primjena restriktivnih postupaka treba biti regulirana u "etičkom kodeksu" ili kodeksu profesionalnog ponašanja osoblja. Osoblje s ovim postupcima treba biti jako dobro upoznato, te treba proći obuku o primjeni restriktivnih postupaka, kako bi se osiguralo da su sve metode koje se koriste sigurne i razmjerne situaciji, i da ni u kojem slučaju ne uključuju namjerno izazivanje boli kao način kontrole. Na operativnoj razini je potrebno uspostaviti mehanizme pomoću kojih će se pomno pratiti primjena restriktivnih postupaka, te osigurati usklađenost postupaka sa politikama koje sadrže sveobuhvatne mjere zaštite prava korisnika, kao i usvojenim procedurama i protokolima organizacije.

Dodatni standardi za skrb izvan vlastite obitelji – odrasle osobe

STANDARD 21: PRIJEM I OTPUST

Pružatelji usluga pravilno planiraju prijem i otpust odraslih osoba koje su na skrbi izvan vlastite obitelji, a u provedbi uvažavaju njihove potrebe i potrebe njihovih obitelji.

Pokazatelji kvalitete:

- 21.1. Pružatelji usluga imaju pisane smjernice za postupak prijema i otpusta.
- 21.2. Svaki korisnik usluge dobiva pisanu obavijest o uvjetima, u kojoj se navode pojedinosti o raspoloživom smještaju i uslugama skrbi koje će se pružati, prava i odgovornosti obje strane, naknade koje treba platiti (ukoliko ih ima), i obveze vezane uz plaćanje.
- 21.3. Budućem korisniku usluge (po potrebi i njegovoj obitelji, skrbniku ili pružatelju skrbi) pruža se podrška tijekom procesa donošenja odluke.
- 21.4. Pružanje skrbi izvan vlastite obitelji određuje se individualnim planom skrbi ili smještaja, koji se jasno usredotočuje na potrebe i težnje korisnika usluge.
- 21.5. Pružatelji usluga, kad god je to moguće, osiguravaju smještaj u malim jedinicama obiteljskog tipa, gdje korisnici usluga mogu slobodno kreirati vlastiti životni stil na način kako to nabolje odgovara njihovim interesima i navikama.
- 21.6. Korisnika se potiče i osnažuje da tijekom procesa planiranja usluge izražava svoja mišljenja i želje.
- 21.7. Pružatelji usluga upoznaju korisnika (i njegovu obitelj ili skrbnika, ukoliko je to potrebno) o svim uslugama koje nude, te o mogućnostima i načinima pružanja skrbi.
- 21.8. U slučajevima kratkoročnog smještaja ili boravka (uključujući smještaj korisnika čiji članovi obitelji-njegovatelji trebaju kratak odmor), planovi skrbi uključuju strategije i vremenski okvir za povratak korisnika usluge u njihov obiteljski dom.
- 21.9. U slučaju kratkoročnih ili srednjoročnih programa rehabilitacije ostavlja se dovoljan prostor za programe tretmana i oporavka s ciljem povratka u život u zajednici.
- 21.10. Prelazak iz jednog oblika skrbi u drugi kvalitetno se planira, priprema i provodi na pažljiv i stručan način.
- 21.11. Kada korisniku prestaje skrb izvan vlastite obitelji, pružatelj usluga jamči da je sukladno vlastitim mogućnostima, korisnik odgovarajuće pripremljen za samostalni život.
- 21.12. Pružatelji usluga osiguravaju korisnicima na samrti potrebnu skrb, a preminulima dostojanstveni ispraćaj, uz uvažavanje njihovih duhovnih potreba i rituala, u skladu s propisanim načinom postupanja.

Svrha standarda

Donošenje odluke o skrbi izvan vlastite obitelji mora biti temeljeno na kvalitetnoj procjeni potreba korisnika i planiranju usluge. Proces procjene i planiranja skrbi izvan vlastite obitelji provodi se u skladu sa svim zahtjevima **Standarda 4. - Opći standardi kvalitete socijalnih usluga**, uz potrebne dopune vezane uz regulaciju prijema i otpusta. U procesu procjene potreba usluge, potrebno je pažljivo razmotriti sve okolnosti pojedinog korisnika, a prilikom procjene okolnosti nužno je uzeti u obzir gledišta korisnika. U situacijama kada plan skrbi korisnika podrazumijeva duži vremenski period boravka u instituciji uslijed okolnosti i specifičnih potreba, pružatelji usluga dužni su redovno unaprijediti/revidirati plan skrbi (najmanje svaka 3 mjeseca) i prilagoditi plan eventualnim novim okolnostima.

Proces prijema korisnika obuhvaća sve aktivnosti integracije u novu sredinu, što uključuje pružanje detaljnih informacija o navedenom smještaju, upoznavanje s osobljem, uslugama, dnevnim ritmom i kućnim redom pružatelja skrbi, te s prostorom kojeg će koristiti.

Korisnici skrbi na dugotrajnom smještaju izvan obitelji moraju se poticati na održanje veza sa svojom prirodnom okolinom, kao i na prakticiranje i očuvanje vještina za samostalno življenje u najvećoj mogućoj mjeri, ovisno o sposobnostima korisnika.

Prelazak korisnika iz jednog oblika skrbi u drugi, potrebno je detaljno i pažljivo pripremiti i provesti u suradnji s korisnikom usluge.

Proces pripreme za napuštanje skrbi treba također biti posebno pažljivo pripremljen. Pružatelji usluga trebaju osigurati da je svaki korisnik prilikom napuštanja skrbi izvan vlastite obitelji zbog prelaska u samostalni život u zajednici, odgovarajuće pripremljen za samostalan život, sukladno najboljim vlastitim mogućnostima. Pripreme za napuštanje skrbi zbog samostalnog života trebaju biti predviđene individualnim planom skrbi te započeti pravovremeno, suradnjom svih pružatelja usluga uključenih u skrb o korisniku, uključujući obitelji i druge relevantne osobe u životu korisnika.

U procesu pripreme za napuštanje skrbi pružatelj usluga treba predvidjeti i izradu plana naknadne skrbi u suradnji s nadležnom institucijom socijalne skrbi (Centrom za socijalnu skrb) kojim će se definirati prava, ali i mjere potrebne podrške po izlasku iz organizacije, kontakte pružatelja usluga i suradničkih organizacija te vrste usluga koje su korisniku na raspolaganju.

STANDARD 22: ODNOS PREMA KORISNICIMA USLUGA

Odnos prema korisnicima usluga temelji se na razumijevanju, poštovanju i jasnim profesionalnim i osobnim granicama.

Pokazatelji kvalitete:

- 22.1. Pružatelji usluga kontinuirano se stručno usavršavaju, kako bi zadovoljili specifične potrebe odraslih osoba u njihovoj skrbi.
- 22.2. Porijeklo svakog korisnika poštuje se neovisno o njegovoj, roditeljevoj ili skrbnikovoj rasi, spolu, boji kože, jeziku, vjeroispovijesti, političkom ili drugom mišljenju, nacionalnosti, etničkom ili socijalnom podrijetlu, imovinskom stanju, invaliditetu, ili nekoj drugoj osobini/osobnim okolnostima ili samoodređenju.
- 22.3. Sa svakim korisnikom postupa se s jednakom pažnjom.
- 22.4. Sa svakim korisnikom komunicira se na topao i prijateljski način.
- 22.5. Ponašanje svakog korisnika usmjerava se na pozitivan način.
- 22.6. Sa svakim korisnikom potiče se i održava komunikacija utemeljena na poštovanju.
- 22.7. Osobe koje sudjeluju u pružanju usluga međusobno komuniciraju na učinkovit način i tako promiču poštovanje i profesionalni timski rad.

Svrha standarda

Pružatelji usluga trebaju voditi računa da osoblje dosljedno primjenjuje sve standarde u području kvalitete Zaštita prava (Opći standardi kvalitete socijalnih usluga broj 5,6,7,8). Kvaliteta stručnog rada, kao i učinkovita suradnja između članova tima koji skrbe o korisnicima treba biti potaknuta redovnim stručnim usavršavanjem osoblja.

STANDARD 23: AUTONOMIJA I SAMOSTALNOST

Korisnike usluga potiče se i podržava u naporima da samostalno donose odluke o svom životu i utječu na način pružanja socijalnih usluga.

Pokazatelji kvalitete:

- 23.1. Korisnici usluga odlučuju o svom životu uz potrebnu podršku i savjete.
- 23.2. Korisnici usluga raspoložuju vlastitim prihodima, a ukoliko žele, uz pomoć pružatelja usluge, za što pružatelj ima pisane procedure postupanja.
- 23.3. Korisnici samostalno odlučuju o svojim slobodnim aktivnostima, interesima, socijalnim odnosima, prakticiranju vlastite vjere, te svakodnevnoj rutini (obroci i vrijeme obroka, vrijeme odmora, vrijeme odlaska na počinak i drugo).
- 23.4. Korisnici koji to žele imaju mogućnost kontakta i posjeta obitelji i prijateljima, te pristupa lokalnoj zajednici, u okviru koji dopuštaju mjere smanjenja rizika koje provodi pružatelj usluga.
- 23.5. Korisnici koji to žele imaju mogućnost preuzimanja odgovornosti za samostalno uzimanje vlastitih lijekova, u okviru koji dopuštaju mjere smanjenja rizika koje provodi pružatelj usluga.
- 23.6. Korisnicima se distribuiraju najnovije informacije o raspoloživim aktivnostima, kako u mjestu pružanja skrbi, tako i u zajednici, na način prilagođen njihovim mogućnostima.
- 23.7. Korisnike se podržava u skladu s individualnim planom skrbi, na preuzimanje rizika pri donošenju odluka, osiguravajući pritom da im je na raspolaganju dovoljno informacija za donošenje odluka, u okviru koji dopuštaju mjere smanjenja rizika koje provodi pružatelj usluga.
- 23.8. Svakom korisniku omogućen je razvoj i unapređivanje socijalnih, emocionalnih, komunikacijskih vještina, kao i vještina potrebnih za samostalni život.
- 23.9. Pružatelji usluga potiču korisnike koji to žele na školovanje i traženje odgovarajućeg zaposlenja.

Svrha standarda

Temeljno načelo na kojem počiva ovaj standard je pravo pojedinca na odlučivanje o vlastitim životnim okolnostima, koje uključuje i mogućnost odabira onih aktivnosti u okviru usluga koje najbolje odgovaraju njegovim potrebama, navikama ili životnom stilu.

Korisnicima koji tijekom smještaja ostvaruju prihode u okviru institucije koja osigurava smještaj ili izvan nje, mora se osigurati pravo na samostalno upravljanje tim prihodima, ili, u slučajevima kada to nije moguće, upravljanje prihodima korisnika mora biti regulirano jasno propisanim procedurama, što uključuje i definiranje obaveza i odgovornosti osoblja koje je za upravljanje tim prihodima ovlašteno od strane pružatelja usluga.

Pružatelji usluga trebaju poticati korisnike na samostalnost, cjeloživotno obrazovanje, osposobljavanje, zapošljavanje ili druge oblike integracije u život zajednice i slobodne aktivnosti, u skladu sa životnom dobi i sposobnostima korisnika. Pružatelji usluga će pri tom osigurati potrebnu podršku svakom korisniku, i prema individualnom planu, u suradnji s drugim pružateljima usluga, poticati ili osigurati razumnu prilagodbu okruženja. (Standard 3. Povezivanje i suradnja)

STANDARD 24: ZDRAVLJE, PREHRANA I DOBROBIT ODRASLIH OSOBA

Vodi se briga o tjelesnim i emocionalnim potrebama korisnika radi njihove opće dobrobiti. Korisnici žive u zdravom okruženju i osigurava im se zdrava prehrana prilagođena njihovim potrebama.

Pokazatelji kvalitete:

- 24.1. Svaki korisnik ima jasno napisan plan brige o zdravlju i njege unutar individualnog plana skrbi.
- 24.2. Svaki korisnik ima pristup odgovarajućim zdravstvenim službama koje zadovoljavaju njegove individualne potrebe.
- 24.3. Briga o zdravlju i njega, te osobna higijena, organizirane su na način koji u svakom trenutku poštuje korisnikovu privatnost i dostojanstvo.
- 24.4. Korisnici dobivaju upute, savjete i podršku vezanu uz brigu o zdravlju i njegu, te osobnu higijenu, u skladu s njihovim individualnim potrebama, kulturnim navikama i željama.
- 24.5. Korisnici dobivaju upute, savjete i podršku prilagođenu njihovoj dobi u vezi sa socijalnom problematikom (ovisnost o alkoholu, opojnim drogama i kemijskim sredstvima, ovisnost o pušenju, zaštita od HIV/AIDS-a, spolnost, emocionalne veze i dr.).
- 24.6. Vodi se pisana evidencija o svim važnijim bolestima, nezgodama ili ozljedama korisnika koji su na skrbi izvan vlastite obitelji, kao i o svim postupcima koji su uslijedili.
- 24.7. Pružatelji usluga promoviraju zdrave navike u prehrani, korisnicima se osiguravaju odgovarajuće količine kvalitetno pripremljene hrane i pića, pri čemu se uvažavaju njihove želje i prehrambene potrebe.
- 24.8. Pružatelji usluga provode djelotvorne i sigurne mjere za čuvanje hrane i higijenskih potrepština.
- 24.9. Korisnike se potiče da se pridržavaju higijenskih pravila.
- 24.10. Pružatelji usluga poduzimaju mjere za sprečavanje širenja zaraznih bolesti i vode evidenciju o cijepljenim korisnicima.
- 24.11. Prvu pomoć, liječenje lakših bolesti i davanje lijekova može provoditi za to zaduženo stručno osoblje koje ima završenu odgovarajuću obuku.

Svrha standarda

Tijekom pružanja skrbi odgovornost je pružatelja usluga osigurati fizičku i emocionalnu dobrobit korisnika na visokoj razini. Pružatelji skrbi trebaju kod svakog korisnika iskazivati uvažavanje i razumijevanje njegovih dnevnih prehrambenih potreba i navika, sklonosti određenoj hrani, te kulturoloških ili posebnih dijetalnih zahtjeva.

Pružatelji usluga moraju biti upoznati s medicinskom povijesti svakog korisnika, uključujući i povijesti o potencijalnim alergijama, kao i posjedovati druga potrebna znanja vezana uz prehranu, ovisno o zdravstvenom stanju i potrebama korisnika.

Zdravstvene potrebe svakog korisnika utvrđuju se individualno, te se poduzimaju određeni koraci pružanja potrebnih medicinskih, stomatoloških i drugih zdravstvenih usluga. Korisnike se usmjerava, savjetuje i pomaže kod zdravstvenih pitanja i brige o

sebi na način koji je primjeren individualnim potrebama. Pružatelji usluga trebaju redovno pratiti sve aktualne informacije i istraživanja po pitanju zdravlja, te slijediti preporuke nadležnih tijela za zdravstvo i prehranu.

STANDARD 25: RESTRIKTIVNI POSTUPCI – ODRASLE OSOBE

Na korisnike kojima se ograničava sloboda izbora, i/ili kretanja, primjenjuju se iste mjere za osiguravanje i promicanje njihove dobrobiti kao i za druge korisnike usluga.

Pokazatelji kvalitete:

- 25.1. Pružatelji usluga imaju pisanu politiku i jasne smjernice o primjeni restriktivnih postupaka.
- 25.2. Ograničenja slobode izbora, i/ili kretanja, jasno su dokumentirana u individualnim planovima smještaja/skrbi.
- 25.3. Niti jednom korisniku prema kojem se provodi restriktivni postupak nisu ugrožena ljudska prava.
- 25.4. U slučajevima u kojima se pretpostavlja da bi korisnik mogao pobjeći, pružatelj usluga ima dogovorene mjere za nadzor korisnika i specifične upute za sprečavanje odlaska. Te mjere mogu uključivati fizičke modifikacije prostora i terapijske pristupe za promjenu korisnikova ponašanja, ili prethodno odobreni oblik odgovarajućeg fizičkog sputavanja. Sve navedene mjere primjenjuju se u skladu s odobrenim pristupom u korisnikovom planu smještaja/skrbi.
- 25.5. Pružatelji usluga upoznati su s mjerama koje prema trenutnim zakonima i vladinim smjernicama mogu poduzeti kako bi spriječili korisnikov nedopušteni odlazak i nikad ne prekoračuju te mjere.
- 25.6. Pružatelji usluga imaju pisane upute o načinu postupanja i mjerama koje se poduzimaju kada je korisnik odsutan bez dopuštenja.
- 25.7. Vodi se pisana evidencija o okolnostima svakog bijega, mjerama koje su poduzete, okolnostima korisnikova povratka, razlozima koje je korisnik naveo za bijeg, te svim mjerama poduzetim s obzirom na navedene razloge.

Svrha standarda

Postoje situacije kada su restriktivni postupci neophodni radi zaštite zdravlja i sigurnosti ili izbjegavanja rizika za korisnike. Restriktivni postupci kao što su uporaba fizičkog obuzdavanja, davanje lijekova ili izoliranje moraju se primjenjivati u najmanjoj mogućoj mjeri i samo onda kada se korisnik ponaša na način da prijeti ozljeđivanjem sebi ili drugima, i samo kao posljednje rješenje kad su sva druga sredstva kontrole već iscrpljena.

Kod primjene restriktivnih postupaka uvijek se mora primjenjivati princip minimuma korištenja ograničenja u najkraćem vremenskom periodu. Restriktivni postupci nikada ne smiju biti rizični za korisnike, ili takvi da uzrokuju bol.

Pružatelji usluga moraju imati pisane smjernice dogovorenih i odobrenih restriktivnih postupaka ili ograničavanja, kao i mogućih alternativa, te načina osiguranja maksimalne zaštite prava korisnika. S metodama koje se koriste trebaju biti upoznati korisnici i njihove obitelji, skrbnici ili zastupnici. Primjena restriktivnih postupaka treba biti regulirana u "etičkom kodeksu" ili kodeksu profesionalnog ponašanja osoblja. Osoblje s ovim postupcima treba biti jako dobro upoznato, te treba proći obuku o

primjeni restriktivnih postupaka, kako bi se osiguralo da su sve metode koje se koriste sigurne i razmjerne situaciji, i da ni u kojem slučaju ne uključuju namjerno izazivanje boli kao način kontrole. Na operativnoj razini je potrebno uspostaviti mehanizme pomoću kojih će se pomno pratiti primjena restriktivnih postupaka, te osigurati usklađenost postupaka sa politikama koje sadrže sveobuhvatne mjere zaštite prava korisnika, kao i usvojenim procedurama i protokolima organizacije.

6. Pojmovnik

Akreditacija: Pružateljima usluga koji ispunjavaju poboljšane standarde kvalitete, koje definira akreditacijska agencija, osigurava priznanje stručnosti i prepoznavanje od strane korisnika. Proces akreditacije trebao bi biti dobrovoljan, no trebao bi nuditi komercijalne prednosti pružateljima usluga koji ispune taj viši standard pružanja usluga.

Certifikacija: Odnosi se na pojedince, a potvrđuje kompetentnost osobe da se bavi određenim zvanjem.

Dionici: Osobe u čijem su interesu aktivnosti koje organizacija provodi. Mogu uključivati osoblje, volontere, korisnike i članove njihovih obitelji, donatore, druge organizacije, naručitelje usluga, članove itd.

Dokaz: Sve što se koristi za utvrđivanje točnosti određene tvrdnje.

Etički kodeks: Kodeks profesionalnog djelovanja i odgovornosti koji je usvojila određena struka ili vladino tijelo, ili tijelo koje je pod djelomičnom državnom upravom, a ovlašteno je za reguliranje djelovanja te struke.

Fizička intervencija: Metoda odgovora na nasilje ili agresivno ponašanje, koja uključuje određenu razinu izravne fizičke sile kako bi se ograničilo kretanje ili mobilnost.

Inspekcija: Proces praćenja i izvještavanja o djelovanju u skladu sa zakonskim propisima i standardima, te preporuke ili zahtijevanja korektivnog djelovanja kako bi se zadržala ili ponovno uspostavila sukladnost sa propisima i standardima.

Institucionalna skrb: Fizička, zdravstvena i socijalna skrb u okviru ustanove za djecu, starije osobe i osobe s invaliditetom koje se ne mogu brinuti same o sebi.

Kodeks djelovanja: Dokument koji daje smjernice stručnim djelatnicima ili organizacijama u njihovom djelovanju u odnosu s drugima, pod određenim okolnostima ili u određenim situacijama.

Kontrola kvalitete: Operativne tehnike i aktivnosti koje se koriste kako bi se osiguralo djelovanje u skladu sa standardima kvalitete.

Korisnik usluga: Osoba (ili osobe) kojoj se pružaju usluge socijalne skrbi; ponekad se naziva i potrošač ili klijent.

Licenca: Posebna dozvola za obavljanje specifične vrste djelatnosti koja se izdaje pojedincima ili organizacijama od strane ovlaštenog tijela.)

Minimum standarda: Utvrđuje osnovu kvalitete usluga koje se pružaju, a koju pružatelji moraju osigurati.

Misija: Jedinствена svrha organizacije; ona objašnjava zašto organizacija postoji.

Najbolja praksa: Proces, metodologija ili radni postupak za koji stručnjaci smatraju da odgovara vrlo visokom standardu.

Nasilje prema vršnjacima (bullying): Općenito govoreći, nasilje prema vršnjacima u ovom kontekstu se odnosi na hotimično ili doživljeno izazivanje boli, uznemirenosti, tjeskobe, poniženja ili socijalnog isključenja kod jednog djeteta, od strane drugog djeteta, ili više njih, bilo fizičkim ili verbalnim sredstvima, ili kroz oštećivanje ili gubitak imovine.

Okoliš: U kontekstu ovog dokumenta, ovaj termin se rabi za opis fizičkog okruženja u kojemu se pružaju socijalne usluge; to uključuje ustanove, korisnikov dom i važne objekte u lokalnoj zajednici.

Osiguranje kvalitete: Sustav koji uključuje standarde kvalitete, praćenje i inspekciju i stalno poboljšanje kvalitete; "osiguranje" može značiti čin davanja pouzdanja, stanje sigurnosti, ili čin uvjeravanja.

Planiranje po mjeri osobe (Person-centred planning): Proces osobnog planiranja je proces planiranja života za pojedince utemeljen na načelima uključivanja i socijalnog modela invaliditeta. U planiranju s naglaskom na osobu, proces, kao i proizvod tog procesa, posjeduje i kontrolira sama osoba (a ponekad i njeni najbliži rođaci i prijatelji). Pojedinač bira tim osoba koji mu pomaže da formira individualni plan; taj tim utvrđuje vještine i sposobnosti pojedinca koje mu mogu pomoći da ostvari svoje životne ciljeve (na primjer, konkurentno zaposlenje, samostalan život, kontinuirano školovanje i potpunu uključenost u zajednicu). Isti tim utvrđuje i na kojim područjima pojedinac može zatrebati pomoć i podršku te odlučuju o najboljem načinu da tim zadovolji takve potrebe.

Plan upravljanja ponašanjem: Plan koji se radi za korisnika usluga, koji sadrži opseg strategija koje je potrebno koristiti pri upravljanju ponašanjem pojedine osobe, uključujući proaktivne strategije oslanjanja na jake strane te osobe, te na osnaživanje njezinih životnih vještina.

Politika: Izjava s načelima ili standardima postupanja kojom se rukovodi prilikom svakog donošenja odluka u svezi s procesima, aktivnostima i inicijativama koje se događaju ili se očekuje da bi se mogle događati učestalo." (Roberts, 1996.)

Poredbena analiza (Benchmarking): Metoda usporedbe i mjerenja procesa i ishoda s procesima i ishodima priznatih vodećih subjekata u tom području, u cilju poboljšanja učinka.

Potpota: Termin koji se koristi unutar socijalnog sektora kako bi se opisao bilo kakav oblik fizičke, psihološke, emocionalne, materijalne ili financijske pomoći koja se pruža pojedincu ili skupini.

Postupak: Točno određen niz koraka, aktivnosti, djela ili operacija koje se poduzimaju kako bi se ostvario neki rezultat.

Pridržavanje propisa ili usklađenost s propisima: Potvrda ili prosudba da je dobavljač proizvoda ili pružatelj usluga ispunio zahtjeve relevantnih specifikacija, ugovora ili propisa; također i samo stanje/djelovanje u skladu sa zahtjevima.

Provjera kvalitete (također i procjena kvalitete ili procjena sukladnosti): Sustavna provjera koju provodi vanjsko tijelo ovlašteno za izdavanje certifikata, koje provjerava da li se djelatnost odvija u skladu s radnim postupcima/standardima, procjenjuje poboljšanja usluga i provjerava što se poduzelo nakon dobivanja povratnih informacija.

Pružatelj skrbi: Pojedinač, obitelj, vladina, nevladina ili komercijalna organizacija ili institucija odgovorna za pružanje usluga socijalne skrbi.

Pružatelj usluga: Pojedinač, obitelj, vladina, nevladina ili komercijalna organizacija ili institucija odgovorna za pružanje usluga socijalne skrbi.

Revizija: Aktivnost provjere na licu mjesta koja služi utvrđivanju djelotvorne primjene dokumentiranog sustava kvalitete organizacije.

Revizor: Osoba sa stručnim znanjima i ovlastima za provođenje revizije.

Rukovođenje: Način kako se ljude inspirira i potiče na aktivno ostvarivanje vizije, misije i ciljeva organizacije.

Samoodređenje: Sposobnost vladanja vlastitom sudbinom.

Samoprocjena: Proces u kojem pojedinci ili organizacije vrednuju vlastiti učinak u usporedbi s unaprijed utvrđenim kriterijima.

Skrb: Zadovoljavanje tjelesnih, sigurnosnih, osobnih, emocionalnih i duhovnih potreba svakog korisnika usluga, pružanje podrške i vodstva gdje je to potrebno, te omogućavanje normalnog korisnikovog razvoja u budućnosti, te ispunjenja u sadašnjosti, uzimajući u obzir korisnikovu dob, osobine i želje.

Smještaj zatvorenog/poluotvorenog tipa: Institucionalni smještaj specifične skupine odraslih ili djece čija sloboda izbora i/ili kretanja je ograničena odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela zbog kriminalne aktivnosti, ovisnosti o alkoholu ili drogama ili neke druge protudruštvene aktivnosti.

Socijalno isključivanje: Multidimenzionalni proces progresivnog socijalnog raskida, izdvajanja skupina i pojedinaca iz društvenih odnosa i njihovo sprečavanje da u potpunosti sudjeluju u normalnim, normativno propisanim aktivnostima unutar društva u kome žive.

Stalno poboljšanje kvalitete: Akcije koje se poduzimaju u cijeloj organizaciji za povećanje djelotvornosti i učinkovitosti aktivnosti i procesa, kako bi se ostvarile dodatne pogodnosti i za organizaciju i njene korisnike.

Standard kvalitete: Dogovorena mjera kvalitete pruženih socijalnih usluga. Standardi kvalitete morali bi odražavati najbolju praksu i moderne vrijednosti; moraju se primjenjivati u svakodnevnom radu; i moraju poboljšati kvalitetu života korisnika usluga.

Tehnički standard: Standardi koji se odnose na ulazne vrijednosti pružanja usluga, kao što su primjerice okolina, zgrade, oprema, interijeri, grijanje, rasvjeta, itd. Ponekad se nazivaju standardima ustanove ili okoline.

Uključivanje: Sveobuhvatna praksa kojom se osigurava da svi ljudi, neovisno o njihovim sposobnostima ili životnim okolnostima, osjećaju pripadnost, angažiranost i povezanost s ciljevima, svrhom i aktivnostima šire društvene zajednice.

Ulazne vrijednosti: Financijski, ljudski i materijalni resursi.

Upravljanje u krizi: Metode koje se primjenjuju kao reakcija na istinsku ili zamijećenu prijetnju do koje je došlo zbog velikog nepredviđenog događaja.

Usluge koje se pružaju u zajednici: Društvene, zdravstvene, kulturne, rekreativne i sportske aktivnosti osmišljene za pružanje podrške osobama u njihovim domovima i zajednicama, izvan ustanova s trajnim smještajem i drugih oblika skrbi odijeljenih od zajednice.

Ustanova: U kontekstu ovih standarda kvalitete, termin se odnosi na svaku lokalnu, regionalnu, nacionalnu ili međunarodnu vladinu, nevladinu i komercijalnu agenciju, udrugu ili pojedinca koji se bavi pružanjem socijalnih usluga stanovništvu.

Verifikacija (potvrđivanje): Proces revizije, inspekcije i testiranja kojim se dokazuje da neki proizvod ili usluga zadovoljava standarde.

Viši standard: Viša razina kvalitete usluga, kojoj teže pružatelji usluga. Često se koristi kao temelj za akreditaciju ili profesionalno priznanje.

Vizija: Opis ili predodžba budućnosti kakvu organizacija želi. To se može odnositi na budućnost izvan okvira organizacije (primjerice "inkluzivno društvo") ili budućnost same organizacije (primjerice "biti priznat zbog izvrsnosti").

Volonter: pojedinac koji je odabrao uključivanje u posebne, neplaćene aktivnosti unutar organizacija javnog sektora, u korist zajednice, sebe samih te organizacije.

Zanemarivanje: Jednokratni ili opetovani izostanak odgovarajućih koraka zbog kojih korisnik trpi povrede ili štetu. Zanemarivanje se javlja u mnogo oblika, koji uključuju uskraćivanje potrebnih lijekova, hrane i emocionalne podrške; glavna karakteristika je da korisnik usluge pati zbog toga što nešto *nije* učinjeno.

Zlostavljanje: Pojedinačni ili opetovani akt ili nedostatak odgovarajućeg djelovanja koji se pojavljuje unutar svakog odnosa gdje se očekuje povjerenje i koji nanosi zlo ili duševnu bol korisniku usluge, uključujući fizičko, emocionalno, verbalno, financijsko,

seksualno, rasno zlostavljanje i zanemarivanje te zlostavljanje kroz pogrešnu primjenu lijekova.

Zapošljavanje uz podršku: Pomoć osobama s invaliditetom i ostalim skupinama osoba s posebnim potrebama da osiguraju i zadrže plaćeno radno mjesto na otvorenom tržištu rada. Program zapošljavanja uz podršku pomaže osobama sa značajnim oštećenjima (fizičkim, intelektualnim, psihijatrijskim, osjetilnim i skrivenim) u pronalaženju stvarnog posla po vlastitom izboru u integriranoj sredini s prikladnom trajnom podrškom, kako bi one postale ekonomski i socijalno aktivne u svojoj zajednici

Zagovornik (Advocate): Odnosi se na osobu koja zagovara prvenstveno interese korisnika usluge na način koji odgovara izričitim željama korisnika, ili koji poduzima mjere u najboljem interesu korisnika koji ne može sam izraziti svoje želje, kako bi pomogao korisniku da stekne kontrolu nad svojim životom.

Zaštita djece: Poduzimanje opravdanih mjera radi umanjivanja rizika od tjelesnog, emocionalnog ili seksualnog zlostavljanja, zanemarivanja ili značajnih stradanja djece, omogućavanje djeci i osoblju da prijave strah zbog konkretnog ili potencijalnog zlostavljanja ili značajnog stradanja, i primjereno reagiranje na zlostavljanje ili značajno stradanje djeteta bilo da je riječ o optužbi, sumnji ili dokazanom slučaju-u domu, izvan doma ili u školi

7. Smjernice za provedbu standarda kvalitete socijalnih usluga

1. Provedba standarda kvalitete

Uvođenje standarda kvalitete dovesti će do značajnih pomaka u učinkovitosti i djelotvornosti dugoročnog pružanja usluga, iako će postupak testiranja, odnosno uvođenja standarda zahtijevati dodatni napor od pružatelja usluga. U vezi s tim važno je napomenuti, da je razdoblje testiranja potrebno iskoristiti za postupno uvođenje promjena tamo gdje je potreba za njima već prepoznata, što znači da se od pružatelja usluga ne očekuje trenutno zadovoljavanje svih minimalnih standarda. Proces samoprocjene i uvrštavanja mjesečnih ciljeva za poboljšanje kvalitete u planove za poboljšanje kvalitete (o kojima će se govoriti u nastavku), te druge mjere, pružateljima usluga će pružiti instrumentarij da postupno uvedu promjene koje podižu kvalitetu njihovih usluga. Proces postupnog poboljšanja ujedno će im pomoći da se usredotoče na postizanje rezultata, a posebice na one promjene koje su značajne za korisnike usluga.

Razvijanje prakse kontinuiranog poboljšanja kvalitete važan je dio svakog kvalitetnog sustava, a pružatelji usluga će plodove tog procesa ubirati još dugo nakon završetka testiranja. Cilj procesa jest osigurati da pružatelji usluga dosljedno ispune i, ako je to moguće, nadmaše minimalne kvalitativne uvjete.

Provedba standarda kvalitete obuhvaća sljedeće postupke:

1. Donošenje odluke pružatelja usluga o uvođenju standarda kvalitete i imenovanje voditelja i članova tima za kvalitetu
2. Obuku pružatelja usluga (tima za kvalitetu)
3. Proces samoprocjene pružatelja usluga
4. Izradu izvješća o usklađenosti sa standardima kvalitete
5. Izradu plana poboljšanja kojim će se definirati aktivnosti, rokovi i odgovorne osobe
6. Provedbu plana poboljšanja
7. Proces provjere i procjene objektivnosti izvješća od nadležnih tijela za praćenje provedbe standarda kvalitete
8. Podršku u procesu uvođenja kvalitete
9. Pripremu za vanjsku reviziju
10. Obaveze i rokovi vezani uz uvođenje standarda kvalitete

1. 1. Donošenje odluke pružatelja usluga o uvođenju standarda kvalitete

Proces provedbe treba započeti odlukom pružatelja usluga o uvođenju standarda kvalitete koja treba biti donesena na razini rukovoditelja organizacije pružatelja usluga. Na prijedlog stručnog tijela pružatelja usluga imenuje se tim za kvalitetu, te voditelj tog tima (predstavnicima stručnog tijela pružatelja usluga zastupljeni prema stručnim cjelinama).

Tim za kvalitetu u pravilu treba biti sastavljen od članova stručnog osoblja, a profil i broj članova ovisit će o vrsti pružatelja usluga, djelatnosti kojom se bavi, te o veličini pružatelja usluga. Tim za kvalitetu, između ostalog će biti odgovoran za izradu akcijskog plana provedbe samoprocjene, definiranje i koordiniranje aktivnosti, određivanje rokova, utvrđivanje načina dokumentiranja procesa uvođenja standarda kvalitete i vođenje dokumentacije, te aktivno surađivanje s ravnateljem, stručnim i drugim radnicima u svim postupcima tijekom procesa uvođenja standarda kvalitete.

Odluka treba sadržavati i konkretne obaveze tima za kvalitetu o redovnom mjesečnom izvješćivanju rukovoditelja organizacije pružatelja usluga o procesima vezanim uz uvođenje standarda kvalitete, kao i obavezama koje se tiču suradnje i dogovora oko zajedničkog kreiranja ciljeva kvalitete. Važno je da se članovima tima za kvalitetu osigura raspoloživo vrijeme za rad i drugi potrebni resursi.

Tim za kvalitetu treba definirati i interna pravila ponašanja, obavezu komuniciranja i suradnje sa zaposlenicima, korisnicima i vanjskim dionicima tijekom prikupljanja podatka, postupaka procjene i izrade planova poboljšanja.

Rukovoditelj organizacije pružatelja usluga i tim za kvalitetu trebaju osigurati da svi u organizaciji razumiju standarde kvalitete i utjecaj koji će provedba standarda imati na njihov rad, pritom jasno navodeći zašto će uvođenje standarda kvalitete povećati korisnicima kvalitetu usluga i poboljšati ukupno poslovanje pružatelja usluga.

1. 2. Obuka pružatelja usluga (tima za kvalitetu)

Obuka tima za kvalitetu organizirat će se prema planu provedbe obuke timova za kvalitetu od strane Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i vanjskih suradnika u razdoblju od prvih deset mjeseci od dana objave Standarda kvalitete na web stranici.

Program obuke timova za kvalitetu obuhvatit će sljedeće teme: upoznavanje sudionika sa standardima kvalitete, procesom provedbe samoprocjene, praktičnom primjenom instrumenta za samoprocjenu i primjenom ljestvice za procjenu stupnja usklađenosti sa pokazateljima kvalitete standarda, kratkim prikazom metoda za prikupljanje i analizu podataka, vrstama potrebnih dokaza u sustavu kvalitete, zadacima timova za kvalitetu i procesu izvještavanja.

Nakon završetka obuke timova za kvalitetu započinje proces uvođenja standarda kvalitete u organizaciji pružatelja usluga.

1. 3. Proces samoprocjene pružatelja usluga

Proces samoprocjene mora se voditi i usmjeravati na učinkovit način, a trebao bi biti sastavni dio cjelokupnog upravljanja sustavom kvalitete i radom pružatelja usluga. Samoprocjena aktivno podupire i potiče razvoj prakse kontinuiranog poboljšanja kvalitete u pružanju usluga, a to bi trebalo donijeti značajnu dobit svim dionicima. Iako proces samoprocjene vodi tim za kvalitetu, on uključuje i korisnike usluga, osoblje i ostale ključne dionike.