

Увод

Реформа система социјалне заштите наглашава потребу за усклађивањем модела стручног рада у центрима за социјални рад са савременим тенденцијама у области људских права и права дeтeта и сазнањима о ефикасним начинима пружања помоћи и подршке. Стандардизовање поступака и услуга у центрима за социјални рад подразумева установљавање основних приступа и критеријума стручног рада у виду правила и нормe који одражавају вредносне, квантитативне и квалитативне димензије стручних поступака и услуга. Стандардизација је усмерена на одређивање очекиваног нивоа поступка и услуге који се може захтевати од центара за социјални рад, у складу са циљевима и могућностима. Полазећи од дефиниције стандарда као договорених исказа о мерама квалитета услуга који у себи садрже уграђене механизме обезбеђивања квалитета за њихову примену (Wright & Whittington, 1992; Bilson & Gotestam, 2002), потребно је одредити темеље који омогућавају њихову изградњу. То подразумева:

- **Дефинисање стандарда** различитог нивоа обухватности и одређивање специфичних мера и индикатора стандарда рада;
- **Дефинисање регулаторних механизма** примене и развоја стандарда у пракси у функцији одржавања њиховог квалитета кроз стручну обуку, руковођење, систем лиценци, процесе контроле и праћења кроз инспекцију, супервизију, систем жалби и сл.

Већ летимичан преглед литературе показује да постоје различите класификације стандарда од којих је свака осветљавала неки релевантан аспект подручја стандардизације. Због тога је потребно одговорити на питање: *шта је све потребно стандардизовати?* Да би имали јаснију представу куда се крећемо и шта радимо (као и шта

не радимо), пошли смо од Брунеровог концепта икониичке репрезентације која представља помак ка јаснијем разумевању предмета сазнања. То нас је довело до покушаја стварања мапе која дефинише „територију“ процеса стандардизације. Као и свака мапа, она не представља само списак различитих области, већ репрезентује и њихове међусобне односе. Ову мапу смо представили у облику развојног стабла процеса изградње стандарда.

Следећи корак представљало је издвајање критеријума за класификацију врста стандарда. Свака класификација може бити заснована на *монотетском* или *политетском* принципу. У основи монотетског типа класификација лежи јединствен принцип класификације (као што је нпр. степен сродства у генеолошком стаблу), што олакшава процес класификовања и чини га доследним, а категорије се међусобно не преклапају. Међутим, у основи структуре стандарда, као сложеног система, лежи политетски принцип класификације који се не може свести на једну димензију. Због тога смо се у покушају стварања развојног стабла руководили различитим димензијама које су се истовремено морале узети у обзир.

Основне димензије развојног стабла стандарда

У литератури су наведене различите *врсте* и *нивои* општости стандарда, као и различите *области* и *установе* социјалне заштите у којима се они примењују, при чему сваки стандард мора имати неопходне *компоненте* да би био применљив у пракси. Следећа класификација представља покушај одређивања основних димензија стандарда социјалне заштите:

Врсте стандарда

- о Стандарди структуре, процеса и исхода
- о Средински стандарди и квалитета живота
- о Минимални стандарди и стандарди изванредног квалитета
- о Стандарди опште организације, појединих услуга и професионалног понашања

Нивои стандарда

- о Општи стандарди- базичне вредности, принципи
- о Стандарди услуга
- о Процедуре рада

Компоненте стандарда

- o Дефинисање садржаја
- o Мере и индикатори
- o Регулаторни механизми

Области социјалне заштите

- o Деца и млади
- o Особе са посебним потребама
- o Стара лица
- o Материјално угрожена лица

Службе социјалне заштите

- o Центри за социјални рад
- o Друге јавне службе социјалне заштите
- o Невладине организације
- o Приватни сектор

Оквир за обезбеђење услуга социјалне заштите

Да би се обезбедио континуитет и квалитет пружања услуга социјалне заштите неопходно је обезбедити и стандардизовати регулаторне механизме сарадње различитих институција које учествују у овом процесу. Међу службама које обезбеђују услуге социјалне заштите, центри за социјални рад представљају незаобилазну ка-раику у ланцу пружања услуга корисницима. Сваки вид заштите почиње проценом потреба. Ова функција се врши у оквиру ЦСР и то у два правца – према заједници и према појединцу. На основу процене потреба, услуге се даље обезбеђују кроз укључивање различитих служби система социјалне заштите као што су специјализована саветовалишта, дневни центри, институције за смештај корисника, центри за помоћ у кући и сл. Ове службе пружају директне услуге или пакете услуга у оквиру посебних програма и могу деловати као јавне, невладине или приватне. Да би се друге службе и институције адекватно укључиле у систем пружања услуга, потребно је да њихов рад буде регулисан посебним *системима акредитације и лиценцирања*.

У реализацији ових услуга, често је неопходна сарадња са локалном заједницом кроз укључивање других институција ван система социјалне заштите као што су судство, здравство, школство, полиција, установе за запошљавање и сл. Оваква сарадња подра-

зумева и посебну врсту регулације међусобних односа преко протокола о сарадњи са институцијама локалне заједнице.

Развојно стабло процеса изградње стандарда

У основи структуре стабла стандарда лежи њихова хијерархијска организација. Могу се издвојити три нивоа (Слика 1):

I ниво - Општи стандарди обухватају основне вредности и принципе који прожимају све услуге социјалне заштите;

II ниво – Стандарди професионалне праксе регулишу понашање стручних радника;

– Стандарди рада служби се односе на организацију служби и услуга;

III ниво – Стандарди процедура рада се односе на конкретне поступке у појединим областима социјалне заштите према врсти потреба на које су услуге усмерене.

I. Општи стандарди су полазна основа процеса изградње стандарда. Садржај ових полазних принципа обезбеђује уважавање и заштиту људских права и права детета (Hodking & Newell, 2000):

о Безбедност и добробит детета је основно полазиште система социјалне заштите деце; заштита од догађаја и околности који могу да угрозе здравље и развој детета; све интервенције и одлуке се доносе у складу са најбољим интересом/ добробити детета.

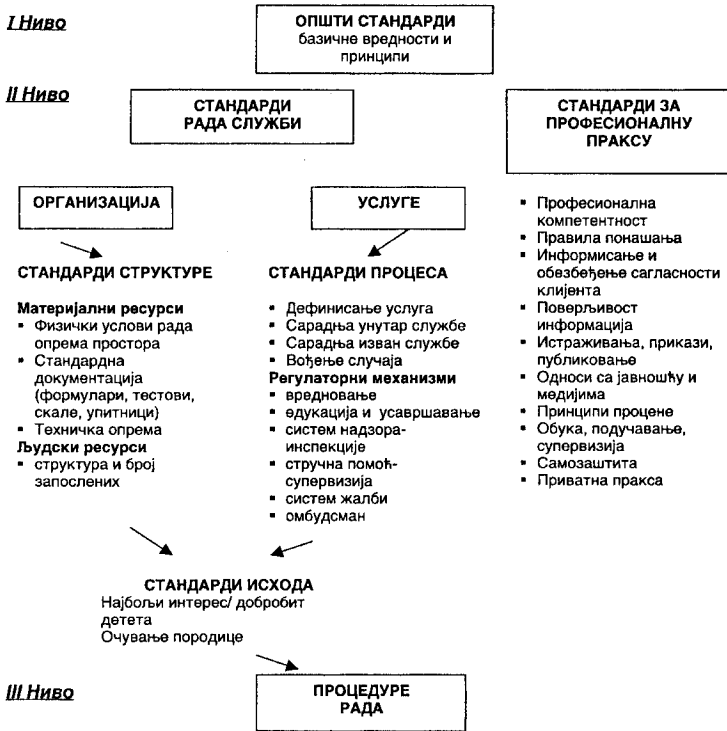
о Подршка породици као пожељној средини за одрастање деце, и родитељима који су примарно одговорни за њихову заштиту.

о Очување достојанства и личног интегритета корисника: заштита приватности и поверљивости података; право на информисање и слободан избор услуга са јасним (законом и стручним стандардима одређеним) ограничењима; заштита корисника од некомпетентне и штетне праксе.

о Недискриминативни приступ и уважавање расног, етничког, културног, религијског и језичког идентитета; територијална, организациона и функционална доступност услуга деци и породицама, укључујући и вулнерабилне и маргинализоване друштвене групе.

о Активна партиципација корисника: учешће у доношењу одлука о свим околностима које се односе на њих, и то родитеља, деце у складу са узрастом и зрелашћу и других релевантних особа.

Слика 1. Развојно стабло стандарда:
процес изградње



Остварење ових општих стандарда се обезбеђује системом социјалне заштите који се заснива на претпоставкама континуитета услуга, служби и програма у локалној заједници, у оквиру модела плуралитета извођача услуга (*welfare mix model*). У методолошком погледу, приступ социјалних служби је усмерен на потребе корисника и оријентисан на очување породице као пожељног оквира за развој деце.

II. Стандарди за професионалну праксу регулишу професионалне компетентности, правила понашања у раду са клијентима, колегама и раду. Ови стандарди посебно регулишу следеће области:

Професионална компетентност се односи на обезбеђење потребног нивоа стручности рада кроз формалну едукацију и супервизијску процену, затим обезбеђење супервизије на свим нивоима и континуирани развој стручног рада кроз додатне едукације. Стандарди професионалне праксе укључују обавезу упознавања клијента са степеном стручности, као и предвиђене санкције за погрешно представљање и обавезу упућивања на друге службе и обезбеђивање контакта са њима уколико врста услуге превазилази ниво компетентности стручног радника.

Правила понашања обухватају релације са клијентима и са колегама. Односи са клијентима су регулисани правилима у циљу спречавања ризика злоупотребе позиције неравнотеже моћи и односе се на успостављање граница са клијентима у односу на кућне посеће, приватне релације, поклоне и сл. Односи са колегама се регулишу у циљу обавезе пружања стручне помоћи и подршке, спречавање злоупотребе моћи, као и у циљу предвиђања поступака у случају процена туђе професионалне некомпетентности и неетичности.

Информисање и обезбеђење сагласности клијента следе из основних права клијента да одлучује о свом животу. Због тога је неопходно обезбедити пружање информација о врстама услуга, циљевима, трајању, исходима и сл. како би клијент на основу тога могао да доноси одлуке и партиципира у избору понуђених услуга. Посебно је важно регулисати оне ситуације када су присутни фактори који неповољно утичу на обезбеђење сагласности клијента, као што су неравнотежа моћи, дефицит интелектуалних способности и измењено ментално стање клијента, затим, када је у питању рад са децом или када је општи интерес у супротности са клијентовом жељом.

Поверљивост информација следи из општег стандарда права на приватност због чега се клијенту гарантује поверљивост података. О томе се клијент посебно информише, уз посебно тражење сагласности за поступке који подразумевају укључивање или обавештавање других стручних радника у случају тимског приказа, супервизије, потреба аудио или видео снимања сеанси. Такође, правила укључују приступ документацији или снимцима, као и поступке обелодањивања података у посебним ситуацијама (потребе суда, случајеви злоупотребе и насиља, када су у питању деца, захтеви послодавца, после смрти клијента, итд.).

Истраживања, прикази, публиковање је још једна област која се уређује посебним правилима која обезбеђују заштиту клијента и

право на поверљивост информација кроз тражење његове сагласности о употреби добијених података у истраживању или приказу случаја на стручном скупу или у публикацији, а који морају обезбедити потпуну анонимност о чему се клијент посебно информише.

Односи са јавношћу и медијима су регулисани посебним стандардима професионалне праксе која обавезује на компетентност за давање изјава. Другим речима, ако неко није експерт у области у којој се тражи стручно мишљење, обавезан је да упути представнике медија на адекватнији извор информација. Ова правила укључују тражење сагласности установе за јавни наступ и поступке који обезбеђују заштиту од погрешне интерпретације (нпр. ауторизација текста пре објављивања) због потенцијалне штете коју она може имати за јавност.

Принципи процене односе се на поступке у току процеса процене који обавезују на компетентност стручног радника за обављање те делатности, примереност процене третману и потребама клијента и обавезу информисања клијента о сврси и резултатима процене.

Обука, подучавање, супервизија је део регулисања континуираног професионалног усавршавања кроз обавезу пружања стручне помоћи колегама у њиховом обучавању уз утврђене принципе супервизије или учешће у обуци непрофесионалаца и сл.

Самозаштита је обавезан део професионалне праксе који обезбеђује вођење рачуна о заштити стандарда стручног рада, непрекорачењу своје професионалне надлежности и раду у оквиру дефинисаних радних задатака. Стандарди самозаштите обавезују и на физичку заштиту у раду са потенцијално ризичним клијентима, као и заштиту од стреса на послу у случају личних проблема или проблема у радној средини. Коначно, они подразумевају и оптималне физичке и организационе услове рада.

Приватна пракса је посебна област регулисана професионалним правилима и укључује исте стандарде и начине контроле рада, али уз посебно наглашавање етичких питања као што је обавеза информисања клијента о услугама државних сервиса и слично.

Стандарди рада служби су посебна група стандарда која регулише организацију службе и начин пружања услуга. Ови стандарди су у интеракцији са стандардима стручног рада, јер се непосредно прожимају кроз конкретне поступке у раду са клијентима и породи-

цама, а проиходе из општих стандарда, односно вредносних и етичких принципа. Они се условно могу поделити на три врсте стандарда који су међусобно неодвојиви. То су:

– *Стандарди структуре* који регулишу материјалне и људске ресурсе;

– *Стандарди процеса* који се односе на организацију рада, врсту и начин пружања услуга;

– *Стандарди исхода* који су оријентисани на циљеве и резултате услуга.

Стандарди структуре обухватају материјалне и људске ресурсе. Под материјалним ресурсима подразумевају се сви физички услови рада и расположива финансијска средства као што су стандарди који се односе на уређење простора, радних соба, чекаоница, затим опрема, стандардна документација (формулари, тестови, скале, упитници), телефон, компјутер, интернет, факс, фотокопир, итд.

Људски ресурси се односе на структуру и број запослених стручних радника у односу на број клијената, као и структуру помоћног особља.

Стандарди процеса се односе на организацију рада службе, врсте и начине пружања услуга. Стандарди процеса захтевају посебну пажњу јер непосредно дефинишу садржај и начин вршења услуга. У оквиру ове групе стандарда могу се издвојити следеће области:

– *Дефинисање услуга* одређује суштину онога чиме се једна служба бави, и што је исто тако значајно, чиме се не бави. То могу бити услуге информисања, саветовања, посредовања, третмана, итд.

– *Сарадња унутар службе* обухвата област формалног регулисања односа са колегама, супервизорима, руководиоцима, тимски рад, однос међу стручним тимовима/ екипама и сл. То обухвата и интердисциплинарни приступ кроз дефинисање специфичности задатака и одговорности у раду стручних радника и услове њиховог укључивања у процес вођења случаја када су специфичне услуге потребне, а односи се и на друге облике рада са клијентима и заједницом. Задаци и одговорности се дефинишу на основу врсте и нивоа задужења у оквиру службе, стручног профила и специјализације стручних радника. На тај начин се избегава непотребни аутоматизам укључивања „свих у све”, при чему се обезбеђује прилагође-

ност поступка рада специфичним проблемима и потребама клијента у датим животним околностима.

– *Сарадња изван службе* се односи на начине повезивања рада са другим институцијама унутар или изван система социјалне заштите преко система акредитација и посебних протокола о сарадњи у циљу обезбеђења континуитета пружања услуга корисницима.

– *Вођење случаја* (Case management) обухвата целокупан процес рада са клијентом и породицом од самог почетка рада, од информисања, преко процене, планирања и третмана, све до праћења и евалуације исхода. Вођење случаја се непосредно преплиће у свим фазама процеса са стандардима професионалног понашања, а кроз посебна правила која се односе на начин бележења података, тражења сагласности клијента о различитим поступцима, начин извештавања, поверљивост информација, начин упућивања другим службама, правила комуникације, итд.

– *Регулаторни механизми* су посебан и неопходан део развоја стандарда рада који обезбеђују контролу квалитета и континуирано унапређење рада. Зато је веома важно посебно издвојити неопходне конститутивне елементе стандарда као што су:

- о систем вредновања- сертификати, лиценце, акредитиви
- о систем едукације и пост-квалификацијског усавршавања
- о систем надзора – инспекције
- о стручна помоћ – супервизија
- о систем жалби
- о омбудсман

Стандарди исхода представљају ефекте примене стандарда структуре и стандарда процеса, а односе се на оно што је урађено на основу расположивих средстава. Међутим, они не обезбеђују аутоматски најбоље исходе, што се често потврђује у пракси, када чак и повољни физички услови и доследно спроведене процедуре дају слабе или неповољне ефекте. Због тога је неопходно усмерити пажњу првенствено ка исходима као примарном фокусу стандарда (нпр. шта је стварно добробит или интерес детета, без обзира да ли је то предвиђено посебном процедуром) (NCAC, 2001). То обезбеђује, заправо, да стандарди оду корак даље од формалних исказа ка специфичним захтевима праксе и потребама конкретног појединца, а остану у складу са основним вредносним опредељењима.

III. Процедуре рада представљају конкретан ниво примене стандарда у процесу вођења случаја, а зависе од природе проблема и врсте потреба због којих се корисници обраћају за помоћ службама социјалне заштите. Процедуре се разликују према областима делатности као што су социјална заштита особа са посебним потребама, старих лица, материјално угрожених особа и породица, област социјалне заштите деце и сл. Унутар ових области дефинишу се посебне процедуре зависно од врсте проблема и потреба деце без родитељског старања, занемариване и злостављане деце, деце ометене у физичком и психичком развоју, деце и младих у сукобу са законом и сл. Дефинисане процедуре морају, ипак, остати довољно флексибилне и отворене за мултипроблемске ситуације које се, заправо, у пракси најчешће и јављају, тако да одређена процедура не затвара потенцијална решења која иду у сусрет вишеструко угроженим потребама деце уколико се оне „не уклапају” у дефинисани поступак. То је разлог наглашавања значаја стандарда оријентисаних на исход, односно јасно дефинисану добробит детета.

Закључак

Развојно стабло стандарда нуди шематски приказ основних принципа и области које подлежу процесу стандардизације. Настојали смо да шема буде довољно обухватна да је применљива на различите области делатности социјалне заштите, али је потребно нагласити неке закључне напомене.

Прво, процес стандардизације не може, а и не треба да обухвати све потенцијалне случајеве до најспецифичнијих детаља. Он мора подразумевати одређени ниво општости који обезбеђује флексибилност, јер свако сужавање може потенцијално прерасти у контрапродуктивно затварање пред алтернативним решењима.

Друго, понуђена шема нема претензије да буде у потпуности исцрпна и обухватна, тако да представља само једну од могућих шема и може се даље развијати, мењати, проширивати или продубљивати. Тешкоће одређивања јединственог класификаторног система су универзални недостатак свих хуманистичких дисциплина, тако да се класификације могу схватити само као апроксимације које воде ка могућности сагледавања појава и на другачији, алтернативан начин.

Конечно, како је овај рад сегмент пројекта *Развој стандарда стручног рада у центрима за социјални рад*, потребно је нагласити да се наше подручје делатности ограничава на област социјалне

заштите деце у оквирима услуга ценара за социјални рад, са тежиштем на разради поцеса вођења случаја у оквиру стандарда процеса и исхода, кроз шта се неизоставно преплићу и сви други аспекти делатности. Због тога нам је било важно да, фокусирањем на један сегмент рада, не превидимо остале области и факторе који нам могу представљати препреке или олакшице у овом процесу.

Литература

1. Bilson, A. & Gotestam, R. (2002). *Improving standards in child protection: Developing Better Services For Children and Families in ECA Countries*, UNICEF-Word Bank „Changing Minds, Policies and Lives”.
2. Hodking, R. & Newell, P. (2000). *Implementation Handbook for the Convention on the Rights of the Child*, UNICEF.
3. NCAC (2001). *Quality Improvement and Accreditation System: Handbook* NCAC, Surry Hills NSW <http://wwwncac.gov.au>
4. Wright, C.C. & Whittington, D. (1992). *Quality Assurance: an introduction for healthcare professionals* Longman, Edinburg.

A STANDARD'S DEVELOPMENT SCHEME (TREE)

Process of construction

By Tamara Džamonja-Ignjatović, Nevena Žegarac

ABSTRACT

The standardization of procedures and services in social work centers implies the establishment of basic rules which reflect the value, quality and quantity characteristics of professional procedures and services. In the social work centers as the basic services of social care, the standardization is based on the harmonization of models of skilled work with the contemporary trends in the human rights and rights of child field and the knowledge of the efficient ways of giving aid and support. The different classifications of standards light up the individual relevant aspects of the standardization field. Just like every other map, it does not represent a list of various fields only, it rather represents their mutual relations. We have presented this map in form of a development scheme (tree) of the standardization process construction. In the attempt to create a development tree we've been led by various dimensions such as different types and levels of the standard's generality, various fields and institutions of social care where they are applied, as well as standards components necessary for their practical implementation.