Smjernice za OCD Zapadnog Balkana koje rade sa mladima koji napuštaju sistem alternativnog staranja

Ova publikacija izrađena je u okviru projekta „Mladi u riziku od socijalne isključenosti" koji je finansirala Evropska unija. Ne izražava nužno stavove Evropske unije.

Smjernice za OCD Zapadnog Balkana koje rade sa mladima koji napuštaju sistem alternativnog staranja

Autor: Doc. dr Anita Burgund Isakov
Izdavač: NVO Juventas
Mjesto i datum izdavanja: Podgorica, novembar 2018.

Ova publikacija izrađena je u okviru projekta „Mladi u riziku od socijalne isključenosti" koji je finansirala Evropska unija. Ne izražava nužno stavove Evropske unije.

Sadržaj

1. Rezime 6
2. Uvod 7
3. Rječnik sa definicijama 8
4. Pregled stanja 11
4.1. Međunarodno obavezujuća dokumenta u vezi sa radom sa mladima bez roditeljskog staranja 12
4.2. Zakonodavni okvir na Zapadnom Balkanu 14
4.3. OCD u zemljama Zapadnog Balkana koje rade sa mladima koji napuštaju sistem alternativnog staranja 15
5. Osnovne vrijednosti i principi 17
5.1. Kodeks ponašanja i etika za OCD 18
5.2. Rad u partnerstvu 19
5.3. Politika zaštite za OCD - zaštita djece 20
5.4. Utvrđivanje najboljih interesa (UNI) 22
6. Vrste usluga koje OCD treba da obezbijede 23
6.1. Usluge za djecu i porodice 23
6.1.1. Politika za servise u službi očuvanja porodice 24
6.1. 2. Osnovne usluge 25
6.1.3. Servisi u službi očuvanja porodice 25
6.1.4. Sastanak porodičnog tima i porodični plan 26
6.2. Servisi za mlade i porodice 27
6.3. Servisi OCD koje mogu obezbijediti kao podršku osamostaljivanju osoba koje napuštaju sistem staranja 28
6.4. Servisi po napuštanju sistema alternativnog staranja 31
6.5. Zagovaranje i umrežavanje OCD 33
7. Procedure i smjernice 34
7.1. Vještine i nadležnosti angažovanih u radu sa mladima 34
7.1.1. Kvalifikacije voditelja slučaja 34
7.1.2. Formiranje kapaciteta 35
7.1.3. Supervizija 35
7.1.4. Upravljanje informacijama 36
7.1.5. Vođenje dokumentacije i evidencije 37
7.1.6. Važnost dokumenata i evidencije 37
7.2. Proces vođenja slučajeva 37
7.2.1. Identifikacija/registracija 38
7.2.2. Procjena trenutnog statusa staranja o djetetu 38
7.2.2.3. Faktori visokog rizika 40
7.2.3. Aktivnosti u cilju zaštite djeteta 40
7.2.4. Praćenje, kontrola i planiranje staranja 41
7.2.4.1. Praćenje djece u sistemu alternativnog staranja 41
7.2.4.3. Pitanja za praćenje i rješavanje 42
7.2.5. Planiranje staranja 43
7.2.6. Zatvaranje slučaja 44
8. Zaključak i preporuke 45
LITERATURA 54
ANEKS 1: OKVIR NADLEŽNOSTI I VJEŠTINA VODITELJA SLUČAJEVA 57

1. Rezime

Djeca i mladi bez roditeljskog staranja širom svijeta suočavaju se sa velikim poteškoćama. Nejasne definicije o starosnim grupama i sistemima staranja predstavljaju samo neke od poteškoća u pružanju usluga ovoj ranjivoj grupi. Među korisnicima različitih oblika alternativnog staranja uočava se dominantna statistička zastupljenost onih sa iskustvom siromaštva ili socijalne isključenosti. Međutim, literatura i statistički podaci koji identifikuju siromaštvo i socijalnu isključenost kao uzročne indikatore alternativnog staranja djece u velikoj mjeri nijesu dovoljno istraženi, te su i rijetko prisutni. Ovo ukazuje na potrebu zajedničkog pristupa u kreiranju održivih usluga za djecu i mlade širom Zapadnog Balkana.

Uloženi su veliki napori da se uspostave međunarodne smjernice i standardi za rad sa djecom i mladima bez roditeljskog staranja. Smjernice za planiranje sistema socijalnog staranja i socijalne zaštite djece i omladine se primjenjuju u različitim zemljama. Međutim, još uvijek postoje značajne razlike u pristupima među organizacijama civilnog društva (u daljem tekstu: OCD) u pružanju usluga djeci i omladini bez roditeljskog staranja. Slična organizacija socijalne zaštite, ali i tekući proces deinstitucionalizacije u zemljama Zapadnog Balkana, ukazuju na potrebu kreiranja zajedničkog regionalnog pristupa standardima i smjernicama.

Proces deinstitucionalizacije je dugotrajan i može biti održiv samo ako se na lokalnom nivou kreiraju usluge koje podržava biološka porodica i ako se trajno planira socijalna zaštita. U ovome je veliki potencijal upravo organizacija civilnog društva. Formiranje standarda i smjernica za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja na Zapadnom Balkanu može pomoći u rješavanju pomenutih pitanja i obezbijediti potencijalno veoma značajan uticaj na praksu rada sa djecom i mladima bez roditeljskog staranja.

2. Uvod

Smjernice za OCD na Zapadnom Balkanu koje rade sa mladima koji napuštaju sistem alternativnog staranja su razvijene kroz projekat „ARISE - At-Risk Youth Social Empoverment". Grupa nevladinih organizacija sa dugogodišnjim iskustvom u pružanju podrške mladim ljudima u riziku od socijalne isključenosti okupila se sa ciljem unapređenja politike i prakse vladinih i nevladinih organizacija u odnosu na različite grupe mladih ljudi. Jedna od aktivnosti je razvoj smjernica za OCD koje rade sa mladima koji napuštaju sistem alternativnog staranja, primjenjivih na Zapadnom Balkanu.

Cilj smjernica za rad sa mladima koji napuštaju sistem alternativnog staranja je da pomognu u razvijanju procedura, pristupa i usluga u zemljama Zapadnog Balkana, a koje bi mogle da budu održive i da spriječe socijalnu isključenost mladih koji su u riziku.

Pregled zajedničkih politika i praktičnih rješenja u vezi sa mladima koji napuštaju formalno staranje može značajno da utiče na pružanje usluga organizacija civilnog društva širom regiona.

Zadatak smjernica je i da pruže informacije o radu sa mladima koji napuštaju sistem alternativnog staranja u smislu interakcije i razmjene informacija među zainteresovanim stranama, da pomognu u upravljanju informacijama o klijentima, da daju uputstva u odnosu na vođenje slučajeva, te da daju doprinos obezbjeđenju usluga mladima.

Primarno je da ove smjernice primjenjuju organizacije i stručnjaci koji se bave socijalnim radom i pružanjem socijalnih usluga. Takođe, smjernice mogu da budu koristan resurs za vlade i službe koje funkcionišu u stabilnijim uslovima i koje su u razvojnom procesu. Isto tako, ove smjernice mogu da daju korisna dodatna uputstva u odnosu na izbjeglištvo, ali bi tada u praksi trebalo uzeti u obzir šire upravljanje slučajevima koji se na tu problematiku odnose, uključujući specifičnu proceduru koja se odnosi na najbolji interes djeteta. Iako smo pokušali da smjernice učinimo što više pristupačnim i prostim za razumijevanje, vodili smo se pretpostavkom da službe/organizacije i osoblje koje se bavi mladima koji napuštaju alternativno staranje imaju određenu obuku i iskustvo u pružanju brige i podrške potencijalno ugroženoj djeci i mladima.

3. Rječnik sa definicijama

Termin **mladi u sistemu socijalne zaštite** obuhvata mlade ljude koji ne žive u porodičnom okruženju, kao i mlade koji koriste socijalne usluge usljed problema u ponašanju, problema sa mentalnim zdravljem, ili siromaštva, i kada njihova biološka porodica prima materijalnu pomoć.[1]

Zaštita djeteta podrazumijeva zaštitu djece od nasilja, eksploatacije, zlostavljanja i zanemarivanja i fokusira se na one najugroženije imajući za cilj sigurnost i blagostanje sve djece.

Djeca i omladina lišena roditeljskog staranja su u riziku od nedostatka brižnog i zaštitničkog okruženja. Država ima glavnu odgovornost u preduzimanju odgovarajućih zakonodavnih, političkih i finansijskih mjera kako bi se obezbijedile adekvatne mogućnosti alternativnog staranja „dajući prioritet rješenjima zasnovanim na porodici i zajednici". Potrebno je obezbijediti različite oblike staranja u skladu sa potrebama svakog djeteta ponaosob.

Alternativno staranje podrazumijeva brigu o djeci pruženu od strane staratelja koji nijesu njihovi biološki roditelji. Javlja se u obliku neformalnog ili formalnog staranja. Alternativno staranje može biti: srodničko staranje; hraniteljstvo; drugi oblik smještaja baziranog na porodici ili onog koji liči porodici; smještaj u ustanovi; supervizirani samostalni životni aranžman za djecu.[2]

Smjernice[3] za djecu koja su na alternativnom staranju donijele su niz definicija o vrstama staranja i aranžmana za djecu bez roditeljskog staranja u skladu sa Konvencijom o pravima djeteta.

Smjernice preciziraju tri oblika staranja:

» **Srodničko staranje**[4] pružaju rođaci ili drugi staratelji koji su bliski sa porodicom i poznati su djetetu. Iako su ovakvi aranžmani do sada imali tendenciju da budu neformalni, neke zemlje sada povećavaju upotrebu formalizovanih smještaja u okviru proširene porodice (srodničko hraniteljsko staranje). Ovo omogućava svim stranama da imaju koristi od datog usmjeravanja i podrške na isti način kao što bi ga imali i kod bilo kojeg drugog hraniteljskog aranžmana.

---

1 Konfuzija je stvorena različitim tumačenjima propisa od strane institucija kada je riječ o starosnoj granici za definisanje djece i mladih. Podaci iz različitih vladinih dokumenata definišu djecu kao osobe uzrasta od 0 do 18 godina, a mladi se definišu kao grupa starosti od 18 do 25 godina. Prema definiciji Ujedinjenih nacija, svaka osoba između 10 i 24 godine se smatra mladom, a prema Savjetu Evrope, osoba se smatra mladom do 30. godine. U većini zemalja u regionu, izraz „omladina" pokriva sve osobe između 15-16 i 30 godina života.

2 Uočava se neslaganje oko upotrebe termina koji se odnose na djecu i mlade u alternativnom staranju, uprkos reformama sistema dječje zaštite. Donedavno je korišćen pojam „djeca u sistemu socijalne zaštite". Termin uključuje svu djecu i mlade koji koriste socijalne usluge, bez obzira da li roditelji brinu o njima ili ne, pa je neophodno napraviti razliku između ova dva pojma.

3 Smjernice UN-a za alternativno staranje o djeci, dostupno na: https ://www.unicef.org/protection/alternative_care_Guidelines-English.pdf.

4 Smjernice UN-a za alternativno staranje o djeci (član 29.c.i).

» **Hraniteljstvo**[5] pružaju ovlašćeni parovi ili pojedinci u sopstvenim domovima, u okviru formalnog pružanja alternativnog smještaja.

» Kratkoročno hraniteljstvo može se pružiti kako bi se prevazišla privremena kriza, ili kao planirana privremena zaštita u trajanju od nekoliko dana, kako bi se pomoglo roditeljima, posebno onima sa djetetom sa teškoćama u razvoju.

» Srednjoročno hraniteljstvo može biti potrebno u periodu dok se roditeljima ili široj porodici pruža podrška kako bi se nastavila briga o djetetu ili u slučajevima kada je potrebno uložiti napore u pronalaženje porodice.

» Dugoročno hraniteljstvo zadovoljava potrebe određene djece – poput one za koju usvajanje nije preporučljivo ili nije u skladu sa njihovim željama – tako što se obezbjeđuje porodična njega duži niz godina, ponekad do odraslog doba.

» **Ostali oblici staranja bazirani na porodici**[6] obuhvataju oblike brige u kojima postojeća porodica igra formalnu ulogu staranja, sličnu hraniteljskoj – ali ne funkcioniše u okviru usluge hraniteljstva. Na primjer, mogu se odrediti porodice koje će se brinuti o mladima u periodu tranzicije prilikom napuštanja domskog smještaja, ili koje će djelovati kao „čuvari" djece sa dugotrajnim potrebama za alternativnim staranjem.

» **Ostali alternativni oblici smještaja** koji nijesu bazirani na porodici su u smjernicama klasifikovani kao „smještaj u ustanovi".

» **Staranje nalik porodičnom** se definiše kao smještaj u ustanovi, za razliku od „staranja zasnovanog na porodici" i odnosi se na način na koji je briga organizovana, a ne na „porodični" status prethodnog oblika staranja. Staranje nalik porodičnom se organizuje u okviru uglavnom autonomnih malih grupa pod uslovima koji, što je više moguće, podsjećaju na porodično okruženje. Jedan ili više surogat roditelja služe kao staratelji, ali ne u uobičajnom kućnom okruženju tih osoba. Sličnost takvog smještaja porodičnom je važan kriterijum pri određivanju njegove opšte podobnosti. Na primjer, Preporuka 2005 (5) Komiteta ministara Savjeta Evrope precizira da bi, u skladu s pravima djeteta, trebalo obezbijediti „male smještajne jedinice u porodičnom stilu" u domovima za nezbrinutu djecu. Sličan stav zauzimaju i Smjernice Ujedinjenih nacija za alternativno staranje o djeci (§ 123).

» **Smještaj u ustanovi** obuhvata širok spektar rješenja od urgentnih skloništa i domova za male grupe do najvećih smještajnih ustanova. Smjernice gledaju na smještaj u ustanovi kao na neophodnu komponentu u spektru mogućnosti koje predviđa alternativno staranje koja mora biti na snazi, ukoliko zadovoljava niz uslova. Smještaj za male grupe sa obučenim osobljem može pružiti terapeutsku njegu ili liječenje djeci koja su pretrpjela traumu ili ozbiljno zlostavljanje ili zanemarivanje. Smještanje u ustanovu je potencijalno najbolja opcija u slučaju velike grupe braće i sestara, budući da im omogućava da ostanu zajedno. Institucionalno zbrinjavanje može biti od koristi djeci u slučaju da se fokusira na pružanje indvidualnih mogućnosti za socijalni i emocionalni razvoj. Stoga, iako su Smjernice UN-a postavile stroge standarde koji treba da se ispune i jasne restrikcije u odnosu na korišćenje institucionalnog staranja, prepoznaju i „konstruktivnu" ulogu koju ono može imati u pogledu najboljeg interesa djece na smeštaju.[7]

» **Mladi u tranziciji/koji napuštaju staranje** u široj definiciji mlade osobe koje napuštaju sistem staranja, podrazumijevaju „bilo koju odraslu osoba koja je bila zbrinuta kao dijete (tj. ispod 18 ili 26 godina života)[8]". Napuštanje sistema staranja može biti posljedica sljedećih okolnosti:

    » povratak u biološku porodicu,

5 Smjernice UN-a za alternativno staranje o djeci (član 29.c.ii).

6 Smjernice UN-a za alternativno staranje o djeci (član 29.c.iii).

7 Smjernice UN-a za alternativno staranje o djeci (član 21).

8 Udruženje mladih koji su napustili staranje, https://www.uhi.ac.uk/en/students/support/care-leavers/.

» usvajanje,
» smrt,
» emancipacija mladih.

Vođenje slučaja: Metod socijalnog rada, u kojem se u saradnji sa korisnikom procjenjuju potrebe, pružaju usluge, koordiniraju, redovno vrše monitoring i evaluacija i zastupa najbolji interes korisnika.

Na nivou sistema, vođenje slučaja može se definisati kao strategija za koordinaciju pružanja usluga klijentima unutar tog sistema. Na nivou klijenta, vođenje slučaja može se definisati kao proces usmjeren na klijenta sa ciljem procjene potrebe pojedinca za određenim uslugama, kao i dobijanje tih usluga. Vođenje slučaja je pristup koji zahtijeva pružanje usluge koja je:

» integrisana,
» orijentisana ka korisniku,
» koordinisana,
» usmjerena ka cilju,
» odgovorna,
» fleksibilna,
» kontinuirana,
» ekonomična,
» održiva,
» sveobuhvatna.

Stručni radnik: ključna osoba u slučaju koja zadržava odgovornost za zbrinjavanje djeteta od identifikacije do zatvaranja slučaja.

4. Pregled stanja

U prethodnom periodu veliki broj djece bio je institucionalizovan. U određenim slučajevima uzrok je siromaštvo, kada su roditelji osjećali da je to jedini način da osiguraju da su njihova djeca uhranjena, obučena i da imaju smještaj. U drugim, pak, roditelji su osjećali da ne posjeduju dovoljno znanja kako bi se starali o djetetu sa invaliditetom/teškoćama u razvoju, ali su ga se i odricali usljed društvene stigme. Ovo ukazuje na značaj pružanja usluga i pomoći porodicama koje žive u teškim okolnostima, a koje su potpora njihovim obavezama i odgovornostima, što je pristup koji istovremeno poštuje pravo djeteta na porodično okruženje, ali je i ekonomičan. Tokom protekle decenije prepoznata je važnost principa da se dijete institucionalizuje isključivo u situaciji kada se iscrpe sve ostale mogućnosti. Države, takođe, sve više rade na pretpostavci da u slučaju da se dijete mora odvojiti od porodice, to treba da bude privremeno, uz ulaganje napora na rješavanju osnovnih uzroka datih poteškoća kako bi dijete moglo da se vrati u svoje primarno okruženje. Zemlje Zapadnog Balkana suočene su s reformom procesa socijalne zaštite koja ih stavlja u specifičnu, ali i sličnu situaciju. Procesi deinstitucionalizacije, transformacije i decentralizacije formiraju jedinstvenu sliku socijalne zaštite djece bez roditeljskog staranja.

Važno je naglasiti da proces deinstitucionalizacije može dodatno da ugrozi dijete ako je tranzicija brza, kao na primjeru Rumunije (Mulhair et al, 2004), ili ako se potrebe djece ne posmatraju kao prioritet. U odnosu na to, ključno je naglasiti da je deinstitucionalizacija u suštini proces odlaska iz sistema staranja zasnovanog na velikim institucijama, koji se ne zasniva samo na zatvaranju institucija već i na razvoju savremenih i efikasnih usluga namijenjenih porodici i djeci.

Opšte je prihvaćeno da se ovaj proces sastoji od tri komponente:[9]

1. Sprečavanje kako nepotrebnog prijema, tako i boravka u ustanovama;
2. Pronalaženje i razvoj odgovarajućih alternativa u zajednici za stanovanje, liječenje, obuku, obrazovanje i rehabilitaciju djece kojoj nije potrebno smještanje u ustanovu;
3. Poboljšanje uslova, brige i tretmana za one koji zahtijevaju staranje države. Ukoliko se njime upravlja kvalitetno, može biti i katalizator i izvor finansiranja, za pružanje efikasnijih i senzitivnijih usluga koje su usmjerene na zaštitu djece. Debata o deinstitucionalizaciji, ali i sam program moraju se zasnivati na razumijevanju različitih elemenata javne politike koja se odnosi na pružanje usluga djeci, uključujući prevenciju, uz održavanje odgovarajućeg balansa zaštite, te garancije da svaki oblik alternativnog staranja poštuje visoke standarde.

Postoji dovoljan broj zakona koji regulišu brigu o djeci – zakon o zaštiti prava djece i različiti zakonici (krivični, građanski i porodični), uključujući i Ustav. Zakoni su često podržani pravilima i propisima koji mogu da imaju formu odluke savjeta ministara ili ministarskih direktiva. Protokol o zaštiti djeteta uređuje način na koji treba da se postupa sa slučajevima zaštite djece.

9 Hope & Homes, 2004.

Uopšteno, normativni okvir u zemljama Zapadnog Balkana je dobar, ali zahtijeva ažuriranje. Različiti akteri i sistem u okviru kog su organizovani, čine strukturu sistema za zaštitu djece. Tu strukturu čine prije svega, nekoliko resornih ministarstava, odjeljenja i službi ovlašćenih za zaštitu djece od nasilja, zlostavljanja, eksploatacije i zanemarivanja, ali i posebnih institucija, zavoda i organizacija.

4.1. Međunarodno obavezujuća dokumenta u vezi sa radom sa mladima bez roditeljskog staranja

Kompleksan niz i kombinacija razloga za alternativno staranje djece i mladih, oblici koje poprima, pitanja koja pokreće, kao i odgovornosti koje podrazumijeva, stvaraju velike probleme za zaštitu djece bez roditeljskog staranja. Postojeća međunarodna dokumenta, uključujući prije svega Konvenciju o pravima djeteta UN-a, opširno se bave ovim pitanjima. Ista pomažu pri definisanju pristupa koji treba usvojiti kako bi se osigurala zaštita djece koja ne žive u porodičnom domu, a u nekim slučajevima inspirišu otvaranje važnih tema i pitanja i pokretanje procesa koje je korisno razmotriti:

» **Konvencija o pravima djeteta -** sva prava koja ona definiše su, naravno, primjenjiva na dijete bez roditeljskog staranja kao i na bilo koje drugo dijete, međutim postoji nekoliko konkretnih članova koji su direktno usmjereni na djecu koja žive van porodičnog doma a koji uključuju:

  » Prioritet koji imaju napori da se omogući zadržavanje djeteta ili njegovo vraćanje u porodično okruženje (5, 10, 18, 27);
  » Uslove za izmiještanje iz porodičnog smještaja (9);
  » Obavezu pružanja odgovarajućeg alternativog staranja (20, 39);
  » Uključivanje mogućnosti podrške putem „rezidencijalnog" staranja (20);
  » Uslove staranja (3, 37);
  » Periodičnu evaluacija smještaja (25).

Konvencija o pravima djeteta (KPD)[10] nastoji da zaštiti djecu koja nijesu u mogućnosti da žive sa roditeljima ili ostanu u stabilnom porodičnom okruženju, što je neophodno za njihov pravilan rast i razvoj.[11] Međutim, ova konvencija ne opisuje kakve konkretno mjere treba preduzeti. Isto važi i za mnoge druge teme koje ovaj dokument pokriva. Kao rezultat takvog stanja, postoji potreba za detaljnijim, međunarodno priznatim smjernicama.

» **Deklaracija o socijalnim i pravnim principima koji se odnose na zaštitu i dobrobit djece, sa posebnim osvrtom na hraniteljstvo i usvajanje na nacionalnom i međunarodnom nivou iz 1986. godine**[12] - ovaj dokument daje prioritet porodičnom smještaju, u odnosu na institucije i zbrinjavanje van kuće, te pruža opšte uslove pod kojima treba da funkcioniše hraniteljstvo.

» **Pravila UN-a o zaštiti maloljetnika lišenih slobode**[13] iz 1990. godine – ova pravila obuhvataju svaki „smještaj [...] u javnu li privatnu zatvorenu instituciju, po naredbi suda, administrativnog ili drugog javnog ovlašćenog tijela, iz koje osobi nije dozvoljeno da izađe po volji". Ova definicija „lišavanja slobode" jasno uključuje različite oblike socijalne zaštite. U isto vrijeme, konsultovanje ovih UN pravila pokazuje da, iako se sigurno mogu šire primijeniti, očigledno su razvijena da se prije svega bave maloljetnim licima koja su osumnjičena, optužena ili osuđena za izvršenje djela.

10 Convention of the Rights of the Child (CRC).

11 Značajno, ali ne isključivo u članu 20.

12 Declaration on Social and Legal Principles relating to the Protection and Welfare of Children with special reference to Foster Placement and Adoption Nationally and Internationally.

13 UN Rules for the Protection of Juveniles Deprived of their Liberty.

» **Haška konvencija o međudržavnom usvajanjuu**[14] iz 1993. godine – sporazum potvrđuje prvi prioritet, tj. zadržavanje djeteta ili njegovo vraćanje u porodični smještaj; za djecu koja ne mogu da žive sa biološkim roditeljima insistira se na smještaju baziranom u porodici u matičnoj zemlji, ali ne i automatsko primjenjivanje ovog pravila. Odredbe ove konvencije pružaju, takođe, korisne uvide u procese i zahtjeve za određivanje odgovarajućeg smještaja van kuće.

Konačno, mogu se spomenuti i drugi relevantni međunarodni dokumenti o specifičnim okolnostima u kojima djeca mogu da zahtijevaju staranje van svog doma, uključujući prije svega **Smjernice UNHCR-a za djecu izbjeglice**[15] **i Međuagencijska usmjeravajuća načela o djeci bez pratnje i djeci odvojenoj od roditelja.**[16]

Smjernice za alternativno staranje o djeci usvojene su od strane Generalne skupštine UN-a 2009. godine. Smjernice podstiču napore da djeca ostanu sa svojim porodicama, gdje je to moguće. Kada to nije u najboljem interesu djeteta, država je odgovorna za zaštitu njegovih prava i obezbjeđenje odgovarajućeg alternativnog smještaja: srodničko staranje, hraniteljstvo, drugi oblici smještaja baziranog na porodici ili onog nalik porodici; smještaj u ustanovi; supervizirani samostalni životni aranžmani za djecu. Alternativnom staranju treba pribjeći samo u slučaju kada je to neophodno i u oblicima koji promovišu dobrobit djeteta, u cilju pronalaženja stabilnog i sigurnog dugoročnog rješenja, uključujući, gdje je moguće, ponovno spajanje djeteta s porodicom. Dokazi upućuju na to da je kvalitet alternativnog staranja veoma važan za blagostanje djeteta. Djeca u sistemu dugotrajnog rezidencijalnog staranja su u riziku od poremećaja kognitivnog, socijalnog i emocionalnog razvoja (posebno ona koja imaju manje od tri godine).

Smjernice se primjenjuju u kontekstu razvoja i u urgentnim slučajevima, gdje predviđaju napor da se porodica locira i ponovo okupi, a rezidencijalno staranje se koristi kao privremena mjera dok se djeca ne smjeste u okruženje porodičnog tipa. One su u skladu **Međuagencijskim usmjeravajućim načelima o djeci bez pratnje i odvojenoj djeci** (2004) koja se primenjuju u urgentnim situacijama.

Uzimajući u obzir **preporuke odbora UNCRC za razvoj Internacionalnih smjernica za zaštitu i alternativnno staranje o djeci**, brojne postojeće globalne i regionalne inicijative se mogu nadograditi, uključujući sljedeće[17]:

» **Radna dokumenta koje je razvila Međunarodna socijalna služba/UNICEF**[18]: Poziv za Međunarodne standarde i specijalna dokumenta koji se odnose na srodničko staranje, HIV/AIDS i rad u kriznim situacijama.

» **Radna grupa NVO o djeci bez roditeljskog staranja**, uspostavljena da bi dalje zastupala i implementirala međunarodne standarde.

» **Globalna mreža za bolje staranje (Global Better Care Network)**, koja okuplja organizacije i pojedince koji rade sa djecom bez adekvatnog porodičnog staranja.

» **Kvalitet za djecu (Quality4Children)**: zajednička inicijativa FICE-a (Međunarodna federacija obrazovnih zajednica/International Federation of Educative Communities), IFCO-a (Međunarodna organizacija za hraniteljstvo/International Foster Care Organisation) i organizacije SOS dječja sela (SOS Children's Villages) u cilju uspostavljanja standarda kvaliteta za djecu u staranju u evropskim zemljama.

» **Save the Children (2005) Podizanje standarda:** set standarda kvaliteta sistema za staranje o djeci razvijenih u istočnoj i centralnoj Africi, zasnovan na KPD i primjenjiv na niz oblika staranja.

» **Mijenjamo svijest, politike i živote (Changing Minds, Policies and Lives)**, zajednički projekat Svjetske banke i UNICEF-a.

---

14 Hague Convention on Inter-country Adoption.

15 UNHCR, Refugee Children : Guidance on Protection and care : http://www.unhcr.org/3b84c6c67.pdf

16 Inter Agency Guiding Principles on Unaccompanied and Separated Children https://www.unicef.org/protection/IAG_UASCs.pdf

17 http://www.europarl.europa.eu/hearings/20070417/libe/sos_children_en.pdf

18 https://www.unicef.org/socialpolicy/index_59577.html

4.2. Zakonodavni okvir na Zapadnom Balkanu

Glavni ciljevi zakonodavnog okvira podrazumijevaju da, u komparativnoj perspektivi, sumiraju ključne zajedničke karakteristike i razlike u vezi sa socijalnom zaštitom i socijalnom inkluzijom na Zapadnom Balkanu, kao i da identifikuju ključne izazove u budućnosti u procesu modernizacije sistema socijalne zaštite i borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti mladih u sistemu staranja.

Albanija sada ima uspostavljenu kombinovanu strategiju socijalne inkluzije objedinjene sa strategijama socijalne zaštite, socijalnog osiguranja, zdravlja i rodne ravnopravnosti. Četiri zakonodavna dokumenta: Zakon o dječjim pravima i zaštiti, Zakonik o krivičnom pravu za djecu, Nacionalni akcioni plan (Agenda) za djecu za 2016-2020. i Zakon o uslugama socijalne zaštite, koji doprinose reformama na putu integracije Albanije u Evropsku uniju (EU), eksplicitno navode odgovornosti različitih nosilaca dužnosti na centralnom i lokalnom nivou državne uprave, preciziraju unaprijeđenu ulogu civilnog društva, te obezbjeđuju prostor za značajno aktivnije učešće nosilaca prava u oblikovanju bezbjednog, omogućavajućeg i prijateljskog okruženja za sve dječake i djevojčice u Albaniji.[19] Sistem zaštite djece je obratno strukturiran pristup, koji su najprije uspostavile opštine u saradnji sa OCD, a kasnije je institucionalizovan od strane centralne vlade.

Od svih zemalja u regionu, Bosna i Hercegovina vrlo vjerovatno ima najsloženiji aranžman u pogledu institucionalne odgovornosti, sa nekoliko strategija na nacionalnom nivou i određenim razlikama između dva entiteta u smislu institucionalnih aranžmana. U Bosni je odgovornost podijeljena između kantona i opština. Donekle je kao i na Kosovu, veliki broj različitih međunarodnih aktera pokušao je da utiče na reformu, često radeći u okviru pilot projekata.

Sistem socijalne zaštite na Kosovu je redizajniran pod međunarodnim nadzorom, ali i njemu, takođe, nedostaje jasna strategija u vezi sa socijalnom inkluzijom, te je cjelokupan status strategije razvoja nejasan.

Srbija ima mješovit sistem u kojem se odgovornost za socijalnu zaštitu dijeli između centralnog i lokalnog nivoa. Postoje planovi za uvođenje više regionalnih planskih struktura, posebno u pogledu institucionalnog staranja. Djeluje da Srbija zauzima koherentniji strateški pristup u borbi protiv socijalne isključenosti, a naročito kada je u pitanju deinstitucionalizacija. Trenutno je uspostavljeno odjeljenje u Ministarstvu rada, zapošljavanja, socijalnih i boračkih pitanja koje se bavi isključivo Strategijom reforme socijalne zaštite. Trend rasta broja djece u sistemu socijalne zaštite u Srbiji od 2011. do 2015. godine ukazuje na potrebu planiranja socijalnih usluga i proširenja kapaciteta, dostupnosti resursa i sistema socijalne zaštite kao odgovor na potrebe djece i njihovih porodica.[20]

Sistem socijalne zaštite u Makedoniji sastoje se od instituta, institucija, mjera, aktivnosti i normi razvijenih radi omogućavanja ostvarivanja prava i pružanja usluga građanima u oblasti socijalne zaštite. Sistem se nadograđuje kroz ekspertizu instituta za socijalnu zaštitu (koji sprovode razvojne programe i rade na stručnoj specijalizaciji radnika u zavisnosti od potreba korisnika i međunarodnih standarda), monitoring situacije i planiranje rada, vođenje evidencije, kao i kroz implementaciju supervizije i istraživanja u ovoj oblasti.

Reforma sistema socijalne i dječje zaštite u Crnoj Gori, koju je sprovelo Ministarstvo rada i socijalnog staranja, intenzivirana je 2011. godine u saradnji sa UNICEF-om, UNDP-om i uz finansijsku podršku Evropske unije (IPA 2010, IPA 2014). Bazira se na holističkom i sistemskom pristupu socijalnoj i dječjoj zaštiti.

Ciljevi reforme sistema socijalne zaštite djeteta uključuju: usklađivanje pravnog i strateškog okvira sa međunarodnim standardima, uvođenje standarda kvaliteta i mehanizama za praćenje njihove implementacije, jačanje institucionalnog okvira i izgradnja kapaciteta za profesionalce

19 Za više informacija vidjeti „Podaci o socijalnoj inkluziji djece u Albaniji", http://www.sid albania.org/; „Podaci o socijalnoj inkluziji djece u Albaniji" i http://observator.org.al/odf2/qarqet-en.html/). ISIGURT onlajn platforma je oformljena 2016. godine u cilju prijavljivanja zlostavljanja djece i podrške prevenciji.

20 Kontrola staranja o mladima u Srbiji, FICE godišnja konferencija, 2015.

u sistemu socijalne i dječje zaštite, promociju međusektorske saradnje, transformaciju ustanova za smještaj djece, kao i razvoj usluga za djecu i ranjive porodice zasnovanih na porodici i zajednici. Kada je riječ o djeci i mladima bez roditeljskog staranja ili u riziku od odvajanja od porodice, jedan od važnih principa reforme je princip prevencije institucionalizacije i dostupnosti usluga u najmanje restriktivnom okruženju. Nadalje, važan aspekt reforme je priprema mladih za napuštanje institucionalnog staranja i stvaranje preduslova za olakšanje procesa tranzicije ka samostalnom životu i socijalnoj inkluziji.[21]

Uporedo sa tendencijom uspostavljanja pružanja socijalnih usluga koje su manje centralizovane, u nekim slučajevima i kada je u pitanju socijalna pomoć, čini se da pokretači promjena nijesu uvijek iz sektora socijalne zaštite. Takođe, što je ključno, pitanja finansiranja, efikasnosti i jednakosti nijesu adekvatno adresirana i zasigurno djeluje da su daleko od rješenja. Socijalno ugovaranje se smatra progresivnim sistemom izgradnje dugoročnih privatno-javnih partnerstava i može obezbijediti potpunu implementaciju deinstitucionalizacije sistema socijalne zaštite širom Zapadnog Balkana. Socijalni ugovori su primarni instrument za postizanje pluralizma u pružanju socijalnih usluga putem učešća OCD, privatnih i vjerskih organizacija u svojstvu pružalaca usluga. Socijalni ugovori će obezbijediti diversifikaciju usluga u pogledu tipa i lokacije i istovremeno uticati na stabilan regionalni razvoj i podstaći veću ravnopravnost.

Iznad svega, postoji potreba da se obezbijedi dobro upravljanje uslugama i poboljšanje odnosa između nacionalnih i regionalnih, odnosno lokalnih jedinica vlasti. Osim u slučaju kada nije povezana sa promjenama u političkim prioritetima, decentralizacija bi zapravo mogla da rezultira povećanjem broja slučajeva institucionalnog staranja, s obzirom na to da svaka podjedinica održava, ili čak gradi nove, sopstvene ustanove za staranje.[22]

4.3. OCD u zemljama Zapadnog Balkana koje rade sa mladima koji napuštaju sistem alternativnog staranja

OCD i drugi nevladini pružaoci usluga igraju važnu ulogu u implementaciji i razvoju socijalnih usluga. Neka istraživanja[23], ali i neposredno iskustvo naglašava sposobnost OCD-a da imaju fleksibilniji i lakši pristup specifičnim potrebama korisnika, nezavisnost, manje birokratije, a posebno da se fokusiraju na svoju misiju i da postanu efikasniji u pružanju socijalnih usluga. Usluge OCD treba da se fokusiraju na:

- podršku mladim ljudima da se prijave i pristupe prelaznim rješenjima u osamostaljivanju;
- aktivno ponovno povezivanje mladih sa porodicom/starateljima tamo gdje je potrebno;
- angažovanje mladih u obrazovanju, obuci i zapošljavanju;
- učenje mladih vještinama da održavaju smještaj/domaćinstvo;
- pružanje mladim ljudima znanje i vještine radi samostalnog i uspješnog funkcionisanja;
- povezivanje mladih sa održivom dostupnom podrškom, specijalizovanim uslugama i dugoročnim stanovanjem.

Svaka organizacija ima sljedeće odgovornosti:

- saradnja u koordinaciji i pružanju usluga grupi klijenata/korisnika;
- razmatranje potrebe mladih ljudi, njihovih porodica, srodnika i staratelja u planiranju i

21 Napuštanje institucionalne zaštite: analiza politika, institucionalnog okvira i prakse, Juventas 2015.

22 U pravcu novog mešovitog modela za najugroženije: Reformisanje socijalnih usluga u Bosni i Hercegovini, Hrvatskoj i Srbiji, Bošnjak, V, Stubbs, P. 2007.

23 Zaštita i promocija prava djece koja rade i/ili žive na ulici, UN, http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Children/Study/OHCHR BrochureStreetChildren.pdf.

pružanju usluga kako bi im na raspolaganju bile odgovarajuće koordinisane usluge;

- » monitoring pružanja usluga kako bi se prikazale promjenljive potrebe pojedinaca i zajednica, te kako bi se vremenom osiguralo unapređenje usluga;
- » zajednički rad na rješavanju i prevazilaženju barijera za koordinisano pružanje usluga;
- » kada god je moguće, omogućiti da mlada osoba koja dobija podršku donese informisane odluke, uključujući i one koji se tiču informisane saglasnosti.

Organizacije civilnog društva se podstiču da:

- » pomažu u izradi strategija za deinstitucionalizaciju djece i kreiranje alternativa;
- » promovišu nediskriminaciju;
- » mobilišu zajednice kako bi podržale porodice i spriječile da djeca budu lišena porodičnog staranja;
- » vrše pritisak na vlade da ispune svoje obaveze koje se tiču pružanja javnih usluga u skladu sa Konvencijom o pravima djeteta;
- » podrže učešće/participaciju djece.

Glavni izazov za OCD je održivost usluga i njihova finansijska zavisnost od donacija. Uvođenje sistema socijalnog ugovaranja može pružiti dugoročno stabilno finansiranje OCD-a koje mogu pružiti više usluga i to većem broju korisnika. Socijalni ugovori bi riješili finansiranje i direktno bi uticali na vrstu i tip usluga koje se nude na tržištu. Takođe, na taj način, povećao bi se obuhvat, te poboljšao i kvalitet života korisnika socijalne zaštite i njihovih porodica.

Pokušaji reformi u zemljama Zapadnog Balkana, često u obliku pilot programa, postigli su određene rezultate, ali je modernizacija spora i često pod uticajem eksternih modela. Saradnja vlade i OCD-a u pružanju usluga zavisila je od projektnih aktivnosti i nakon što bi projekti bili završeni, finansiranje je prestajalo i pružanje usluga se okončavalo. U regionu Zapadnog Balkana postoji tendencija da radnici iz centara za socijalni rad odustaju od saradnje sa organizacijama civilnog društva usljed različitih razloga kao što su: vjerovanje da kolege u OCD nijesu dovoljno kvalifikovane da rade sa mladima bez roditeljskog staranja, ograničenost podrške samo na usluge koje se finansiraju kroz konkretan projekat i preopterećenost poslom koja sprečava državno osoblje da prihvati nove inicijative čak i kada su od velike koristi.

5. Osnovne vrijednosti i principi

U cilju jačanja promocije i zaštite prava i dobrobiti djeteta, ove vrijednosti i principi razvijeni su u skladu sa međunarodnim regionalnim institucijama i organizacijama. Pored toga, za sve profesije postoje zakonska ovlašćenja i dužnosti, profesionalni protokoli, standardi kvaliteta i niz profesionalnih smjernica.

- **Promovisanje blagostanja svakog djeteta i mlade osobe:** zasniva se na razumijevanju razvoja djece i mladih u svojim porodicama i zajednicama, te tretiranju njihovih potreba što je prije moguće.
- **Održavanje sigurnosti djece i mladih ljudi:** emocionalna i fizička sigurnost je od presudne važnosti i širi je pojam od pojma zaštite djece.
- **Pristup usmjeren ka djetetu:** potrebno je da se stav djece i mladih čuje, da budu uključeni u donošenje odluka koje se njih tiču.
- **Izgradnja snaga i promovisanje otpornosti:** korišćenje postojećih mreža i podrške za djecu i mlade osobe, gdje je god to moguće.
- **Promovisanje mogućnosti i vrednovanje različitosti:** potrebno je da se djeca i mladi osjećaju uvaženi u svim okolnostima, dok profesionalci treba da kreiraju uslove i okruženje u kojem će različitost slaviti.
- **Obezbjeđivanje dodatne pomoći** koja je odgovarajuća, proporcionalna i blagovremena: pružanje pomoći što je ranije moguće, uzimajući u obzir kako kratkoročne, tako i dugoročne potrebe.
- **Spriječiti i reagovati na odvajanje od porodice:** potrebno je preduzeti sve adekvatne mjere kako bi se razumjeli uzroci odvajanja, pomoći porodicama da ostanu zajedno, te pružati usluge koje su usmjerene ka ponovnom ujedinjenju porodice, gdje god je to u najboljem interesu djeteta.
- **Naglašavati kao prioritet ponovno spajanje, te dugoročan i stabilan smještaj za djecu koja ne mogu biti ponovo spojena sa porodicom:** potrebno je pružiti mladima u neformalnom i formalnom srodničkom staranju i hraniteljstvu i djeci u svim oblicima institucionalnog staranja usluge koje su usmjerene na njihovo ponovno spajanje sa roditeljem/ima, zakonskim starateljem/ima ili srodnikom/srodnicima što je prije moguće. Kada ponovno ujedinjenje nije moguće, poželjno ili u najboljem interesu djeteta, potrebno je pružiti asistenciju djetetu da ostane u kontaktu sa članovima porodice, gdje je to izvodljivo i prikladno, kao i pronaći trajno dugoročno alternativno starateljstvo zasnovano na porodici ili staranje zasnovano na zajednici, a koje odgovara potrebama djeteta u konkretnom slučaju.
- **Obezbijediti registraciju, monitoring i kontrolu alternativnog smještaja svakog djeteta:** svako formalno i neformalno smještanje mora biti registrovano, imati superviziju i biti redovno evaluirano i na način koji ne narušava aranžman zaštite. Nijedno dijete ne smije biti smješteno na privremeno staranje na neograničen period.

» **Podržavanje informisanog izbora:** pružanje podrške djeci, mladima i porodicama u razumijevanju mogućih vidova pomoći i šta može biti njihov izbor.

» **Rad u saradnji sa porodicama:** uz podršku, kad god je to moguće, onima koji dobro poznaju dijete ili mladu osobu, znaju šta im je potrebno, šta im odgovara a šta ne može biti od pomoći.

» **Poštovanje povjerljivosti i razmjena informacija:** traženje saglasnosti za dijeljenje informacija koje su relevantne i proporcionalne, istovremeno poštujući pravo djece i mladih ljudi na povjerljivost istih.

» **Promovisanje istih vrijednosti u svim radnim odnosima:** prepoznavanje poštovanja, strpljenja, iskrenosti, pouzdanosti, otpornosti i integriteta – kvaliteti su koje cijene djeca, mladi ljudi, njihove porodice i kolege.

» **Osigurati efikasnu saradnju stručnjaka različitih ekspertiza:** poštujući doprinos drugih i sarađujući sa njima, prihvatajući da dijeljenje odgovornosti ne podrazumijeva prekoračenje ovlašćenja ili odgovornosti radnika.

» **Koordinacija pomoći:** prepoznati da je djeci, mladima i njihovim porodicama potreban rad zajedno sa stručnjacima, kada je to potrebno, kako bi se pružila najbolja moguća pomoć.

» Izgradnja kompetentne radne snage u smislu **promovisanja blagostanja djece i mladih**: posvećenost kontinuiranom individualnom učenju i razvoju i unapređenju unutar profesionalne prakse.

5.1. Kodeks ponašanja i etika za OCD

Za osoblje i sve druge osobe u kontaktu sa djecom je važno da:

» budu svjesni situacija koje mogu predstavljati rizike i upravljati istima;

» planiraju i organizuju rad i radno mjesto kako bi se smanjili rizici koliko god je to moguće;

» osiguraju da postoji kultura otvorenosti kako bi se omogućilo pokretanje raznih pitanja i diskusija, u vezi sa različitim temama ili problemima;

» osiguraju da postoji osjećaj odgovornosti kod osoblja, tako da loša praksa, potencijalno zlostavljanje ili zanemarivanje bude eleminisano;

» razgovaraju sa djecom o njihovom kontaktu sa osobljem i drugim osobama i ohrabruju ih da iskažu bilo kakvu zabrinutost, osnaže djecu – razgovaraju sa njima o njihovim pravima, šta je prihvatljivo, a šta ne, kao i šta mogu učiniti ukoliko postoji problem.

Osoblje i ostali koji rade sa djecom nikada ne smiju[24]:

» udariti, fizički zlostavljati ili na neki drugi način fizički napadati djecu;

» razvijati fizičke/seksualne odnose sa djecom;

» razvijati odnose sa djecom koji bi se na bilo koji način mogli smatrati kao iskorišćavanje ili zlostavljanje;

» postupati na načine koji mogu biti nasilni ili mogu dovesti dijete u rizičnu situaciju;

» psovati, davati sugestije ili nuditi savjete koji su neprikladni, neprimjereni ili uvredljivi;

» fizički se ponašati na način koji je neprimjeren ili seksualno provokativan;

» odvoditi dijete/djecu s kojim/om rade da prenoći/e u njihovom domu bez nadzora;

» spavati u istoj sobi ili krevetu sa djetetom sa kojim rade;

» raditi stvari lične prirode za djecu a koje djeca mogu sama obaviti;

24 Međuagencijske smjernice za vođenje slučaja i zaštitu djeteta; uloga vođenja slučaja u zaštiti djece: vodič za politiku i voditelje programa i stručne radnike, januar 2014.

» odobravati ili učestvovati u ponašanju djece koja su nezakonita, nesigurna ili zlostavljajuća;

» postupati sa namjerom da osramoti, ponizi, omalovaži ili degradira dijete, ili na bilo koji način počini bilo koji oblik emocionalnog zlostavljanja;

» diskriminisati, pokazivati različit tretman ili preferirati određenu djecu isključujući drugu.

Neprimjereno je::

» provoditi previše vremena nasamo sa djecom daleko od drugih;

» voditi djecu u svoj dom, posebno kada će biti nasamo s vama.

Ovo nije iscrpan ili spisak koji isključuje ostale radnje (ponašanje) koje mogu biti neprimjerene/neprihvatljive, a počinjene. Princip je da osoblje treba da izbjegava sve radnje ili ponašanje koji mogu predstavljati lošu praksu ili potencijalno zlostavljajuće ponašanje.

5.2. Rad u partnerstvu

Praksa pokazuje da mladi često imaju višestruke probleme i potrebe koji se jedino mogu riješiti ukoliko postoje resursi, adekvatni programi i saradnja između članova OCD i drugih sistema. Ovo je naročito važno kada se radi o pripremama za napuštanje formalnih oblika staranja. Istraživači su pokazali da je napuštanje njege izuzetno stresan događaj u životima mladih koji su odrasli u sistemu socijalne zaštite, a koji utiče na njihovu socijalnu adaptaciju i integraciju.[25] Mladim ljudima je potreban posao, mjesto za život, podrška u krizi (post-adolescencija), kao i podrška u očuvanju postojećih i formiranju novih odnosa i zasnivanja novih, sopstvenih porodica.

Saradnja u promociji i zaštiti prava i dobrobiti djeteta je zasnovana na postojanju adekvatnih informacija o vrijednostima i principima u radu sa djecom i mladima bez roditeljskog staranja. Dodatno, akteri civilnog društva, kao i državni službenici, trebalo bi da kreiraju i održavaju saradnički odnos, koji će, ukoliko se konzistentno njeguje i efikasno iskorišćava, u značajnoj mjeri poboljšati primjenu standarda i smjernica za rad sa djecom bez roditeljskog staranja.

Ključni dio saradnje je potreba za monitoringom i kontrolom efikasnosti radnih odnosa sa kolegama i ostalim zainteresovanim stranama.

Kriterijumi učinka ukazuju da je neophodno:

» identifikovati partnere i zainteresovane strane, prirodu njihovog interesa i odnosa prema aktivnostima, kao i performanse njihovih organizacija;

» uspostaviti radne odnose sa kolegama, partnerima i svim zainteresovanim stranama;

» prepoznati i poštovati uloge, odgovornosti, interese i brige drugih zainteresovanih strana;

» pružiti drugim zainteresovanim stranama odgovarajuće informacije u skladu sa zakonskim i organizacionim zahtjevima, kako bi im se omogućilo efikasno djelovanje;

» konsultovati druge zainteresovane strane u vezi sa ključnim odlukama i aktivnostima u vezi sa djecom i mladima bez roditeljskog staranja i uzimati u obzir njihove stavove, uključujući njihove prioritete, očekivanja i stavove prema potencijalnim rizicima;

» pratiti i ispuniti dogovore sa drugim zainteresovanim stranama i obavještavati ih u najskorijem roku o bilo kakvim poteškoćama ili u slučaju nemogućnosti ispunjenja dogovora;

» identifikovati i djelovati protiv bilo kakvog sukoba interesa i neslaganja na način koji će smanjiti štetu koju zbog istog trpi aktivnost, umiješane mlade osobe, pojedinci i organizacije;

» pratiti i kontrolisati efikasnost radnih odnosa s drugim zainteresovanim stranama, tražiti i pružiti povratne informacije, kako bi se identifikovale oblasti koje treba unaprijediti;

25 Stein, 2006; Dixon, Stein, 2005.

» raditi u skladu sa vrijednostima i principima koji podstiču rad sa djecom i omladinom bez roditeljskog staranja i zagovarati iste u radu s drugim zainteresovanim stranama.

Postoji obimna literatura koja se bavi pitanjem činilaca uspješnog i isplativog partnerstva u smislu pružanja multiagencijskih usluga u različitim sektorima pružanja usluga. Prema nedavnoj studiji Taunsleja i kolega (2004), istraživanja više ne dolaze do novih dokaza koji se tiču faktora koji dovode do uspješnog i isplativog partnerstva između organizacija koje se bave pružanjem paketa usluga podrške. Taunslej i kolege (2004) su sumirali sljedeće opšte faktore uspjeha za efikasan multiagencijski rad:

» izričit dogovor o načinu na koji će partnerstvo ujediniti ili dijeliti resurse poput vremena, ljudi i novca;
» izričit dogovor o jasnoj zajedničkoj viziji koja definiše svrhu partnerstva i zajedničkim ciljevima za postizanje te vizije;
» jasno definisana struktura ili model koji će objasniti način na koji će funkcionisati proces saradnje više službi/organizacija, posebno u smislu prirode rada sa djecom i njihovim porodicama i očekivanih rezultata za njih;
» objašnjenje uloga, odgovornosti i doprinosa ljudi uključenih u multiagencijski proces;
» efektivno vođstvo i postojanje saveznika i zaštitnika na strateškom i operativnom nivou u okviru svih uključenih organizacija;
» pružanje mogućnosti za učenje, podršku i superviziju;
» jasno i dogovoreno upravljanje i odgovornost;
» dobra komunikacija između svih uključenih;
» partnerstvo sa djecom i porodicama;
» redovan monitoring i evaluacija;
» jasnost vremenskih rokova i planiranja budućnosti.

Profesionalci bi trebalo da razmisle o korišćenju Taunslejevih opštih faktora uspjeha kao okvira za dobijanje multidisciplinarnog, multiorganizacijskog, međusektorskog partnerstva koje će voditi udruženom, ciljanom podrškom, fokusiranom na dijete i njegovu porodicu. Nakon što se definiše model pružanja usluga razmislite o tome da svim stranama obezbijedite kopiju ovih činioca uspjeha i razradite najbolji način da se oni u praksi i postignu.

5.3. Politika zaštite za OCD - Zaštita djece[26]

Ovaj odjeljak daje kratka objašnjenja za procese koje trenutno koriste lokalne vlasti kako bi se zaštitila djeca za koju se smatra da su u opasnosti.

Zaštita podrazumijeva preduzimanje svih opravdanih mjera kako bi se osiguralo da su rizici od štete po dobrobit djece, mladih i ranjivih odraslih osoba minimizirani, a gdje postoji zabrinutost za njihovu dobrobit, sve organizacije preduzimaju odgovarajuće radnje za rješavanje takvih pitanja, radeći u skladu sa dogovorenim lokalnim politikama i procedurama u punoj saradnji sa drugim lokalnim službama.[27]

Važnost zaštite djece i mladih jedna je od vrijednosti sa kojom, očekuje se, treba da su upoznati oni koji rade sa omladinom, kao i da ih primjenjuju u svojoj praksi. Politika zaštite

26 Zaštita mladih ljudi: Izvještaj Dječjeg socijalnog dobrotvornog društva broj 221124 | NSPCC Registracioni broj dobrotvornog društva 216401 i SC037717. Podrška mladim ljudima uzrasta od 11 do 17 godina, koji su bili izloženi neadekvatnom postupanju. Rees, G. Gorin, S. Jobe, A. Stein, M. Medforth, R. Goswami, H. 2010.

27 LSI YW00 Nacionalni profesionalni standardi u radu sa mladima, uvod.

doprinosi stvaranju organizacione kulture zaštite i očuvanja, sa fokusom ustanovljenju efikasne politike i procedura. Ista je od posebnog značaja onima sa odgovornošću upravljanja u smislu obezbjeđivanja efikasne politike zaštite djece i mladih bez roditeljskog staranja u okviru njihovih organizacija. Neophodno je:

» identifikovati relevantne zakonske i regulatorne zahtjeve kao i propise i obaveze u vezi sa zaštitom mladih ljudi;
» raditi u okviru sopstvenih politika, praksi i zahtjeva vlastite organizacije u vezi sa zaštitom djece i mladih ljudi;
» obezbijediti sigurno okruženje u kojem se mladi ljudi mogu sastati i gdje se mogu opustiti, upoznati prijatelje, ostvariti nove odnose i zabaviti se;
» obezbijediti da su kolege i djeca svjesni politika i procedura i razloga za njihovo uvođenje;
» motivisati kolege da u praksi sprovedu politike i procedure zaštite;
» identifikovati organizacije i partnere u sopstvenom i drugim sektorima koji pružaju podršku, a kojima se djeca mogu uputiti za zaštitu;
» raditi u partnerstvu sa relevantnim organizacijama radi promovisanja dobrobiti djece i mladih ljudi;
» razviti, pratiti i kontrolisati politiku i praksu sopstvene organizacije u vezi sa ličnom zaštitom i zaštitom djece i mladih ljudi;
» dogovoriti sa mjerodavnim kolegama način stvaranja pozitivne kulture i klime za zaštitu, te razviti smjernice dobre prakse;
» usaglasiti procedure i radnje koje treba preduzeti kako bi se obradile i prijavile sumnje, navodi i incidenti koji krše dobru praksu;
» usaglasiti procedure koje treba poštovati u pogledu povjerljivosti, objelodanjivanja i pristanka;
» kontinuirano revidirati procedure provjere pri angažovanju zaposlenih i volontera u skladu sa važećim zakonima i zahtjevima organizacije;
» efikasno koristiti superviziju kao sredstvo zaštite djece i mladih;
» pružiti početnu i kontinuiranu podršku profesionalnog razvoja za zaposlene i volontere u vezi sa primjenom dobre prakse;
» uvesti procedure za ličnu zaštitu i zaštitu djece i mladih ljudi.

Važno je znati i razumjeti:

» trenutne zakonske i regulatorne zahtjeve, kao i propise i obaveze u vezi sa zaštitom djece i omladine bez roditeljskog staranja;
» zahtjeve vlastite organizacije, politike i prakse u vezi sa zaštitom, uključujući dobijanje informisanog pristanka kada je to potrebno;
» važnost uspostavljanja politike koja prepoznaje bezbjednost djece i mladih kao imperativ podrazumijeva da svi mladi imaju pravo na zaštitu od zlostavljanja, da će se sa ozbiljnošću baviti svim sumnjama i navodima o zlostavljanju i da kompletno osoblje, uključujući i volontere, ima odgovornost da prijavi bilo kakvu zabrinutost odgovarajućoj osobi;
» principe koji podstiču politike i procedure za zaštitu djece i mladih ljudi;
» važnost uključivanja mladih u razvoj i stvaranje politika i procedura, kao i metode postizanja istog;
» efikasne metode komunikacije i monitoring politika i procedura, i podrške načinu na koji se primjenjuju u sopstvenoj organizaciji;
» načine za praćenje i kontrolu efikasnosti politika i procedura u zaštiti djece i mladih;
» radnje koje treba da preduzme u slučaju povrede politike ili procedure;
» politike i procedure usvojene od strane drugih organizacija i partnera u cilju zaštite djece i mladih;

» organizacije i zainteresovane strane u vlastitom i drugim sektorima koji pružaju podršku, od kojih se mogu dobiti informacije i kojima se mogu uputiti preporuke za zaštitu;

» značaj podsticanja primjernog ponašanja u očuvanju i zaštiti osoblja od lažnih optužbi;

» ograničenja povjerljivosti, kada je objelodanjivanje važno i procedure za to;

» dobru praksu pri regrutaciji osoblja, usmjeravanju i kontinuiranoj obuci u cilju podrške za zaštitu i očuvanje djece i mladih, kao i ličnu zaštitu;

» vrijednosti i principe koji podupiru rad sa djecom i omladinom.

5.4. Utvrđivanje najboljih interesa (UNI)

Utvrđivanje najboljih interesa (UNI) je formalni proces sa strogim proceduralnim zaštitnim sredstvima za određivanje onoga što je u najboljem interesu određenog djeteta. UNI je razvijen od strane Visokog komesarijata UN za izbjeglice (UNHCR) i predstavlja koristan model za sve organizacije, posebno u suočavanju sa složenim slučajevima u kojima postoji sukob mišljenja ili kada nije jasno koje dugotrajne aktivnosti treba preduzeti u ime djeteta. To uključuje detaljniju procjenu situacije djeteta, gdje grupa profesionalaca, a ne samo jedna osoba, donosi konačne odluke.

Kada koristiti UNI

Odluke koje zahtijevaju veću proceduralnu zaštitu spadaju u nadležnost država. Države koje su potpisale i ratifikovale UNCRC (Konvenciju o pravima djeteta) snose odgovornost za obezbjeđenje njegove primjene. Međutim, u odsustvu državnih organa ili kada oni nijesu voljni ili nijesu u mogućnosti da preuzmu odgovornost, preporučuje se proces UNI. Tamo gdje već postoji adekvatan lokalni ili nacionalni sistem treba ga koristiti umjesto UNI metoda. Formalna UNI procedura neće biti neophodna za svako dijete kojem je potrebno alternativno staranje, međutim, postoje određene situacije u okviru kojih ju je potrebno koristiti..

To uključuje:

» donošenje odluka o trajnim rješenjima za djecu bez roditeljskog staranja nakon određenog perioda (najviše dvije godine);

» donošenje odluka pri kojima starateljstvo o djetetu ostaje neriješeno, posebno u izbjegličkim uslovima; gdje se jedan roditelj preseljava; ili u slučajevima razvoda ili razdvajanja kada postoji neslaganje o tome gdje dijete treba da ostane;

» donošenje odluka o aranžmanima za privremeno staranje u izrazito složenim situacijama;

» donošenje odluka koje mogu uključivati odvajanje djeteta od roditelja protiv volje roditelja ili protiv volje kako roditelja, tako i djeteta;

» u slučajevima spajanja porodice gdje su, nakon svih uloženih napora, informacije prikupljene o djetetu i njegovoj/njenoj porodici nedovoljne za donošenje informisane odluke o tome da li spajanje porodice može dovesti do kršenja prava djeteta.

U ovim slučajevima i roditelji i dijete potpadaju pod nadležnost države. Bilo kakva intervencija međunarodnih organizacija da razdvoje dijete od njegovih/njenih roditelja treba da bude privremenog karaktera.

6. Vrste usluga koje OCD treba da obezbijede

Usluge koje pružaju OCD na Zapadnom Balkanu su značajne, uzimajući u obzir činjenicu da su uglavnom bazirane u zajednici i usmjerene na podršku porodici. Razvoj usluga u zajednici je korak naprijed u procesu deinstitucionalizacije i transformacije rezidencijalnih institucija, koja se smatra prioritetom sveukupne reforme socijalnog sistema na Zapadnom Balkanu.

Međutim, na Zapadnom Balkanu nema razlike između usluga koje se nude djeci i onih koje se nude mladima. Ovo može predstavljati problem budući da dijete koje uđe u program staranja na Zapadnom Balkanu ostaje u njemu više od 10 godina, a isti ga dovoljno ne pripremi za samostalan život i emancipaciju. Treba organizovati poseban niz usluga za mlade, kako bi se osamostalili nakon napuštanja sistema staranja.

Iz gore navedenih razloga, usluge će biti podijeljene u dvije kategorije:

» usluge za djecu i porodice;
» usluge za mlade.

6.1. Usluge za djecu i porodice

U većini slučajeva, odluka u vezi sa odabirom najprikladnijeg modela za pružanje složenog paketa usluga i resursa za zadovoljenje identifikovanih potreba djeteta zavisiće od:

» kompleksnosti potreba djeteta;
» nivoa lokalne ekspertize koja se tiče djece sa složenim potrebama;
» tipova i kapaciteta lokalnih javnih službi zaštite;
» lokalne politike i prakse za odobravanje usluga;
» lokalnih ugovora o uslugama;
» pokrivenosti servisima NVO-a, volonterskih i organizacija privatnog sektora;
» budžetskih okolnosti.

Prije donošenja odluke, preporučljivo je tražiti savjete od CSR sa iskustvom odobravanja i pružanja složenih paketa usluga. Potrebno je uspostaviti kontakt sa lokalnim ili regionalnim centrima za socijalni rad radi dobijanja savjeta o prosječnim troškovima i benefitima različitih modela organizacije i pružanja usluga.

Obezbijeđene usluge treba pružiti u skladu sa planom stalnosti za dijete ili mladu osobu, a boravak u okviru programa zbrinjavanja treba tretirati kao privremeno rješenje.

Organizacija civilnog društva treba da obezbijedi usluge u zajednici koje uključuju:

» usluge očuvanja porodice i podrške porodici;
» usluge koje će omogućiti ponovno spajanje porodice kada djeca moraju ući u sistem formalnog staranja;
» usluge koje će biti orijentisane na osamostaljivanje (emancipaciju) kada su mladi već predugo zbrinuti i potrebna im je pomoć u tranziciji ka odraslom dobu.

Servisi u službi očuvanja porodice i servisi podrške porodici zasnovani su na nekoliko ključnih principa. Treba održati **blagostanje** i **sigurnost** djece i svih članova porodice dok se istovremeno ojačava i čuva porodica. Preporučljivo je da **porodica kao cjelina** dobije usluge koje identifikuju i unapređuju njenu snagu zadovoljavajući individualne i porodične potrebe. Potrebno je da usluge budu **lako dostupne**, najčešće **pružene u domaćinstvu ili u zajednici**, ali i usklađene sa **kulturnim i društvenim kontekstom i razlikama**. Pored toga, potrebno je da budu **fleksibilne**, da **odgovaraju na stvarne potrebe** porodice i da budu povezane sa drugim vidovima podrške i usluga van sistema socijalne zaštite djece. Neophodno je da budu **dovoljno intenzivn**e kako bi obezbijedile djeci **sigurnost** i zadovoljile potrebe porodice, varirajući između **preventivnih** i **kriznih** usluga.

6.1.1. Politika za servise u službi očuvanja porodice

Program, usluga ili sektor za zaštitu djece bavi se prijemom prijava o sumnji na zlostavljanje ili zanemarivanje djece, obradom prijave i pružanjem usluga za očuvanje porodice koje se odnose na djecu. Jedinica za servise u službi zaštite porodice se bavi upućivanjem i drugim uslugama koje se odnose na dijete i porodicu do trenutka kada se dijete smatra sigurnim i ne zahtijeva dalje angažovanje istih ili do trenutka kada se dijete izdvoji iz porodice i smjesti u hraniteljsku porodicu ili kod srodnika. Politika treba da naglasi da, budući da svaka porodica ima jedinstvene potrebe, pružanje usluga ne treba ograničiti na standardne raspoložive prakse ili usluge. Umjesto toga, određivanje adekvatnih zaštitnih aktivnosti u bilo kom pojedinačnom slučaju zavisi od vjerovatnoće da date usluge rješavaju problem određene porodice.

Plan sigurnosti identifikuje svaku posebnu zabrinutost vezanu za sigurnost i određuje korake koje treba preduzeti kako bi se osigurala bezbjednost djeteta. Politika OCD treba da sugeriše ulaganje adekvatnih napora u odgovor na zabrinutost u vezi sa sigurnošću djeteta, a koji mogu uključiti:

» korišćenje resursa porodice, komšija ili pojedinaca u zajednici kao vid podrške i zaštite (sigurnosnih resursa);
» korišćenje raspoloživih organizacija ili usluga u zajednici;
» napuštanje kuće od strane počinioca nasilja;
» da se adekvatni staratelj preseli u sigurno okruženje sa djetetom;
» da staratelj smjesti dijete van kuće.

Pravilno korišćenje planova sigurnosti i sigurnosnih resursa može pomoći da se spriječi potreba da se dijete uputi na staranje. Dio sigurnosnog plana može uključivati porodicu koja je saglasna da se dijete privremeno smjesti kod rodbine ili porodičnog prijatelja kao sigurnosnog resursa.

OCD moraju poštovati pravo porodice da donosi sopstvene odluke po pitanju korišćenja člana porodice kao resursa za smještaj kako bi se izbjeglo formalno staranje, ali ne mogu „zatvarati oči" pred činjenicom da će većina porodica osjećati pritisak da dijete smjesti van kuće kako bi se izbjegla mogućnost oduzimanja.

Politika OCD bi trebalo jasno da stavi do znanja da smještaj djece van kuće u sigurni prostor ne može biti trajno rešenje niti je zamjena za nekada neophodni sudski postupak.

6.1. 2. Osnovne usluge

Osnovne usluge ili konkretne usluge, kako se takođe zovu, uključuju stanovanje, podršku u pristupu socijalnim davanjima, brigu o djeci i zdravstvenu zaštitu. U našim zajednicama, korisnici osnovnih usluga su najčešće pogođeni siromaštvom. Siromaštvo i nezaposlenost mogu povećati rizik od nebrige, a naročito zanemarivanja djece. Analitički podaci podržavaju zaključak da siromaštvo značajno povećava vjerovatnoću pojave zlostavljanja ili zanemarivanja djece.[28]

Nažalost, malo je dostupnih istraživanja koja bi poslužila da bi se utvrdilo da li pružanje konkretnih osnovnih usluga roditeljima smanjuje rizik za oduzimanje djece i davanje na staranje. Područje podrške porodici razvilo se u protekle dvije decenije i teško je procijeniti efikasnost programa koji pružaju usluge podrške porodici. Evaluacije određenih programa podrške porodici sugerišu da takvi programi, u najboljem slučaju, donose skromnu korist i imaju nedosljedne efekte na razvoj djece i funkcionisanje porodice.[29]

Usluge podrške porodici koje se nude kroz OCD mogu uključivati:

- usluge prevencije i rane intervencije;
- škole roditeljstva;
- povezivanje porodica sa resursima zajednice;
- treninge za unapređenje životnih vještina;
- tretman i podršku u oporavku.

Usluge rane intervencije podrazumijevaju niz ciljanih usluga za pomoć djeci (u najranijem uzrastu) sa kašnjenjem u razvoju ili specifičnim zdravstvenim stanjem. Takođe, podrazumijevaju različite specijalističke pristupe. Pružanje usluga u periodu ranog razvoja pomaže djeci da sustignu vršnjake i povećava njihove šanse za uspjeh u školi i životu uopšte. Fokusiranje na djecu u ranjivim godinama od rođenja do treće godine, vrlo je koristan dio usluga podrške porodici, ali te usluge nijesu razvijene u zemljama Zapadnog Balkana, iako postoji potreba za njima. Programi koji uključuju kućne posjete mogu pomoći u povezivanju porodice sa resursima zajednice u cilju zadovoljenja nekih njihovih potreba.

6.1.3. Servisi u službi očuvanja porodice

Sintagma „servis u službi očuvanja porodice" opisuje intenzivne usluge koje su osmišljene da pomognu porodicama u krizi ili onima koje su u ozbiljnom riziku od izmještanja djece.[30] Servisi u službi očuvanja porodice proizašli su iz razumijevanja potrebe djece za sigurnom i stabilnom porodicom, te shvatanjem da je razdvajanje od porodice traumatično iskustvo koje često ostavlja trajne negativne posljedice. Ove usluge se zasnivaju na uvjerenju da se mnoga djeca mogu sigurno zaštititi i dobiti adekvatan tretman u okviru svog doma kada roditelji dobiju usluge i podršku koje im omogućavaju da svoj život promijene.

Kada stručnjaci za dobrobit djece govore o „pružanju usluga u domaćinstvu", oni uglavnom misle na usluge koje spadaju u kategoriju servisa u službi očuvanja porodice. Glavni cilj servisa u službi očuvanja porodice je sprečavanje izmještanja djeteta iz kuće ili brzo ponovno ujedinjavanje porodice čija su djeca izmještena i smještena van nje. U idealnom slučaju,

---

28 Kancelarija za zlostavljanu i zanemarivanu djecu, Odsjek zdravstvenih i opštih usluga, Koordinisan odgovor na zlostavljanje i zanemarivanje djece: Osnov za praksu (2003), dostupan na: http://www.childwelfare.gov/pubs/usermanuals/foundation/foundation. cfm.
Zanimljivo je primjetiti da, ipak, federalni Sistem za analizu i izvještavanje o usvajanju i hraniteljstvu (AFCARS) ne izvještava o statusu siromaštva u trenutku odvajanja djeteta od izvorne porodice, niti raspolaže podacima u vezi sa porodicama bez doma.
Vidi Leroy H. Pelton, Informisanje o dobrobiti djeteta: Očekivanja i granice empirijskog istraživanja u oblasti dobrobiti djeteta, napredak u praksi i politici 25, 26 (Duncan Lindsey & Aron Schlonsky, eds, Oxford University Press 2008).

29 7 Jaquelyn McCroskey & William Meezan, Porodično orijentisane usluge: Pristupi i efektivnost, 8 Budućnost djece 54, 54–55 (Proljeće 1998), dostupno na: http://www. futureofchildren.org/usr_doc/vol8no1ART4.pdf .

30 McCroskey & Meezan.

programi za očuvanje porodice podstiču porodicu da nadogradi svoje postojeće snage i vještine kako bi se poboljšala unutarporodična podrška. Usluge mogu uključivati:

» porodičnu terapiju,

» individualnu psihoterapiju ili bihevioralnu terapiju i

» kriznu intervenciju.

Servisi u službi očuvanja porodice obično se pružaju u porodičnom domu i teže da uključe sve članove porodice.

Model podrške usmjeren na porodicu može omogućiti da se tokom rada sa porodicom razviju pozitivniji odnosi jer teži da angažuje porodice u ranoj fazi i izgradi snažne veze sa zajednicom.[31]

Podrška roditeljima podrazumijeva kućne posjete i druge oblike podrške. Podrška roditeljima podrazumijeva uključivanje profesionalno obučenih pojedinaca čiji je zadatak da postanu uzor roditeljima kojima je potrebna pomoć u rješavanju svakodnevnih životnih izazova. Ovi obučeni pojedinci uče roditelje da budu brižni i odgovorni prema svojoj djeci. Oni pružaju podršku i ohrabrenje, predočavaju modele odgovarajućih tehnika roditeljstva, fokusiraju se na postojeće snage roditelja i adresiraju posebne potrebe porodice tako što ih upućuju na OCD kada je to potrebno. Isti, takođe, mogu pružiti podršku u pristupu uslugama dnevnih centara, produženog boravka, hitnog smještaja, dati savjete o pravilnoj ishrani, vođenju domaćinstva i kućnog budžeta i pomoći u pristupu resursima zajednice.

Usluge podrške domaćinstvu pružaju kratkoročno, intenzivno, krizno orijentisano savjetovanje u kući sa ciljem pomoći pri stabilizaciji porodice u krizi koja zahtijeva intenzivnu terapijsku intervenciju.[32] Ova usluga je najintenzivniji program zaštite porodice. OCD mogu biti pružaoci usluga pomoći roditeljima i podrške domaćinstvu. U cilju obezbjeđivanja njihove efikasnosti, potrebno je da usluge u službi očuvanja porodice budu podržane ljudstvom koje ih sprovodi. Osoblje koje sprovodi ove usluge, po terenskom radniku, može pokrivati od dvije do najviše šest porodica istovremeno, posjećujući porodice od četiri do 20 sati sedmično, te da budu dostupni 24 sata dnevno. Intenzivni programi za očuvanje porodice su obično vremenski ograničeni, te najčešće traju između četiri i 12 nedjelja.

6.1.4. Sastanak porodičnog tima i porodični plan

Uvažavajući pravo porodice da bude zaštićena od neopravdane državne intervencije i saznanja da porodice najbolje odgovaraju na najmanje invazivnu strategiju, OCD mogu da rade na ograničavanju usluga na one koje su neophodne za zaštitu djece. Opšti cilj servisa u službi očuvanja porodice je da obezbijedi pružanje intenzivnijih usluga porodicama, uz uključivanje partnera iz zajednice i šireg kruga porodice. Jedan od najvažnijih elemenata slučaja je sastanak tima koji se bavi porodicom. Tokom trajanja slučaja, tim koji se bavi porodicom kreira pisani porodični plan koji se zasniva ne samo na porodici, već i na njihovim formalnim i neformalnim sistemima podrške. Porodični plan može da zahtijeva osnovne usluge ili usluge podrške dostupne u zajednici.

Porodičnim planom se vodi proces očuvanja porodice, a on uključuje i detalje o broju mjesečnih kontakata koje će, i sa kim, imati voditelj slučaja. Kada su ciljevi za porodicu postignuti, trebalo bi da postoji završni sastanak tima koji se bavi porodicom kako bi se osigurala prisutnost odgovarajuće podrške i kako bi porodica nastavila da bude sigurno i stabilno mjesto za djecu bez daljeg uključivanja tima.

Cilj očuvanja porodice je da se osigura zaštita i sigurnost djece, a politika pristupa treba da

31 Za dalje informacije vidjeti: Motivaciono pismo Isabele Blanco, zamjenice direktora za terenski rad, Odsjek za pružanje usluga porodici i djeci Džordžija, SAD; Dostupno na: http://www.gacfsrpip.org (posljednja posjeta 7.12. 2008.) (izražava zadovoljstvo zbog razvoja porodično orijentisanog praktičnog modela).

32 DFCS Manual, supra note 1616 at §§ 2017 (September 2000); § 2107.26 (October 1999).

zahtijeva investiranje barem toliko vremena, energije i resursa u očuvanje i jačanje prirodne porodice djeteta, koliko bi se potrošilo na obezbjeđivanje brige za to dijete van porodičnog doma. Servisi u službi očuvanja porodice imaju za cilj da promovišu samoodrživost i nezavisnost porodice, uzimajući u obzir da „pravo djeteta na zaštitu i sigurnost (uvijek) prevazilazi pravo roditelja na dijete".[33] Nažalost, ne postoji niti jedna usluga ili program koji mogu adresirati sve složene potrebe porodice koja se na bezbjedan način ne brine o svojoj djeci. Važno je uzeti u obzir da sposobnost za rješavanje potreba porodica u krizi često otežava nedostatak adekvatnih resursa i usluga u zajednici, kao što su one u vezi sa zapošljavanjem, zdravstvenom zaštitom, zaštitom mentalnog zdravlja, obrazovanjem, brigom o djeci i stanovanje.

6.2. Servisi za mlade i porodice

Većina mladih, bez obzira da li su bez roditeljskog staranja ili sa različitim poteškoćama u razvoju, u jednom trenutku napuste sistem staranja. U zavisnosti od kvaliteta priprema za samostalan život, njihova budućnost može biti manje ili više sigurna i uspješna. Zbog toga je jedan od glavnih fokusa OCD poboljšanje procesa u vezi sa napuštanjem staranja.

Kako su pokazala istraživanja o napuštanju sistema staranja širom svijeta[34], ključni faktori koji doprinose uspješnom osamostaljivanju mladih koji su odrasli u sistemu socijalnog staranja odnose se na sljedeće:

» **Lična snaga** mladih ljudi (otpornost, sposobnosti za prevazilaženje trauma, očuvani emotivni kapaciteti i stepen do kojeg su razvili socijalne vještine);

» **Kvalitet staranja** i zaštite koju su mladi imali prilikom boravka u hraniteljskim porodicama ili institucijama, koji direktno utiču na razvoj gore pomenutih snaga i kapaciteta, a koji zavise od vještina i znanja staratelja;

» **Podrška** koju mladi mogu da dobiju nakon što napuste staranje. Ovo je u vezi sa spektrom usluga u lokalnim zajednicama, sa ciljem osnaživanja mladih ljudi u procesu sticanja potpune nezavisnosti, kao i održavanje kvalitetnog odnosa sa članovima porodice i društvenom zajednicom uopšte.

Na teritoriji Zapadnog Balkana zabilježene su sljedeće usluge:

» Usluge stanovanja uz podršku za mlade (kao što je „kuća na pola puta/prelazna stambena jedinica");

» Omladinski centri (ili klubovi);

» Savjetovališta za mlade;

» Stabilna finansijska podrška po napuštanju staranja;

» Stručni savjetnik/mentor za samostalan život.

Ove usluge nijesu razvijene u svim zemljama ili opštinama, a mladi ljudi u sistemu alternativnog staranja mogu dobiti različitu podršku tokom i nakon perioda tranzicije ili mogu biti u potpunosti bez podrške u zavisnosti od mjesta prebivališta. Nedostatak organizovanog sistema staranja za mlade znači da nije osiguran jednak pristup uslugama za sve.

Program **"Usluge stanovanja uz podršku"** je namijenjen mladima koji su u procesu tranzicije do samostalnosti, a sprovodi se širom zemalja Zapadnog Balkana uz podršku centara za socijalni rad. Glavni uslovi za dobijanje usluge stanovanja uz podršku su: da ponovno spajanje

33 Očuvanje porodice u Džordžiji: Zakonski i sudski vodič za sprječavanje nepotrebnog davanja na brigu državi, Brton dječji zakon i klinika politike, vrhovnog suda Komiteta pravde za djecu Džordžije, 2007.

34 Tweddle, 2005; Stein, 2006; Burgund, 2017.

sa prirodnom porodicom nije opcija; mlada osoba nema drugo mjesto za život; mlada osoba je završila školovanje i preduzela mjere za stručno usavršavanje. Ova usluga može podrazumijevati kako finansijsku, tako i savjetodavnu podršku mladima u tranziciji.

Ova vrsta pomoći je izuzetno važna budući da pruža podršku mladima tokom perioda tranzicije i omogućava im da steknu neophodne vještine staranja o sebi, budući da i dalje imaju podršku sistema socijalne zaštite. Mladima je obezbijeđen stan ako su nezaposleni, kao i konkretni benefiti, a oni bi trebalo da učestvuju u plaćanju računa. Odgovorni su za brigu o sebi, obezbjeđivanje hrane i održavanje domaćinstva. Tokom ovog perioda savjetnik (voditelj slučaja) im je na raspolaganju i tu je da ih usmjeri i podrži kada je potrebno. Uloga savjetnika je da obezbijedi pomoć u vođenju domaćinstva, traženju zaposlenja i daljem obrazovanju.

Modeli organizovanja programa „Podrška u stanovanju" razlikuju se među teritorijam, ali i opštinama u kojima se realizuju. Jedinicama lokalne uprave je povjerena implementacija ovog programa, te stoga one regulišu uslove pod kojima usluga može biti pružena, kao i eventualno uključivanje OCD u realizaciju programa. Vrijeme korišćenja smještaja od strane mladih koji napuštaju smještaj, takođe, razlikuje se među programima.

6.3. Servisi OCD koje mogu obezbijediti kao podršku osamostaljivanju osoba koje napuštaju sistem staranja

Širom svijeta uspostavljene su usluge za pripremu napuštanja staranja i pružanje podrške tokom procesa osamostaljivanja. Programi FEPA (Španija)[35] koji bi mogli da se razviju u regionu u svrhu pomaganja mladima da se osamostale na djelotvoran i produktivan način su:

- **Omladinski prostori/centri za mlade** koji nude informacije i usmjerenja za mlade ljude koji su napustili staranje i dopunjuju edukativni rad radnika iz specijalizovanih službi. Oni pomažu mladim ljudima tokom obrazovanja, tokom traženja zaposlenja, u pronalaženju adekvatnog stanovanja, strukturiranju slobodnog vremena, te daju savjete u pogledu pravnih i zdravstvenih pitanja;
- **Podrška procesu osamostaljivanja** podrazumijeva tehničku i obrazovnu podršku za mlade koji su u sistemu staranja i onima koji su napustili formalno staranje u uzrastu između 16. i 21. godine. Ovaj program ima za cilj da ojača postojeću podršku koju vladine institucije pružaju mladim ljudima u njihovom odrastanju;
- **Ekonomska podrška** za akademsko usavršavanje označava ekonomsku i obrazovnu podršku mladim ljudima koji napuštaju staranje. Podrazumijeva olakšavanje pristupa kvalitetnom stručnom usavršavanju, pripremu za upis na fakultete i podršku tokom studiranja i druge vidove podrške za poboljšanje zaposlivosti mladih i nalaženje stabilnog zaposlenja;
- **Stručno usavršavanje** osoblja koje pruža usluge u gore navedenim programima i inicijativama, a koji se najviše usmjerava na usvajanje „mreže vještina", reagovanje na pojave profesionalnog sagorijevanja (burn-out) i tome slično.

U Evropi su razvijeni sljedeći programi koji su ocijenjeni kao korisni za mlade u tranziciji ka samostalnosti[36]. Takođe, u nastavku su predstavljeni i primjeri dobre prakse (programi) iz različitih evropskih zemalja koji mogu pomoći u pripremi mladih ljudi prilikom procesa osamostaljivanja, kao i podrška koju mogu dobiti nakon napuštanja formalnih oblika brige.

35 Širom svijeta uspostavljene su usluge za pripremu napuštanja staranja i pružanje podrške tokom procesa osamostaljivanja. Programi FEPA (Španija

36 The European Social Network (ESN): Vulnerable Youth in Transition to Adulthood. Evropska socijalna mreža (ESN) okuplja ljude koji su ključni za kreiranje i pružanje lokalnih javnih socijalnih usluga širom Evrope, radi razmjene iskustva, te na taj način doprinose njihovom iskustvu i stručnosti u izgradnji efikasnije socijalne politike i prakse.

Dječji parlament (FICE - Mađarska) svrha ovog modela je da promoviše efikasnije obrazovanje u domovima za zbrinjavanje djece i pospješuje socijalnu reintegraciju mladih koji napuštaju domove za djecu. Dječji parlament je veoma inovativan način da se čuje glas djece i mladih u formalnom staranju. Glavni ciljevi ovog modela su:

» Da se djeci i mladim odraslim osobama u starateljstvu da mogućnost da iskažu svoje viđenje sistema zaštite djeteta i njihovih problema,

» Da se obezbijedi javnost za djecu u starateljstvu (medijska pokrivenost takođe) i garantuje zastupanje interesa djece i mladih u domovima i hraniteljstvu.

Zasijedanja parlamenta su povezana sa različitim programima zaštite djeteta. Glavne teme Dječjeg parlamenta su:

» Obezbjeđivanje zajedničkog smještaja za braću i sestre;

» Izražavanje mišljenja o podršci i svakodnevnom životu u institucionalnom staranju;

» Korišćenje džeparca;

» Izražavanje mišljenja o brizi o djece sa posebnim potrebama;

» Povreda prava ličnosti;

» Prihvatanje različitosti u domu (npr. prihvatanja pripadnika seksualnih ili nacionalnih manjina);

» Problemi sa podrškom u stanovanju;

» Problemi sa samostalnim životom i društvenom integracijom.

Usluge u zajednici za mlade od 16 do 26 (Njemačka, Keln)[37] godina imaju za cilj da mladoj osobi omoguće kontakt sa ključnim stručnim radnikom budući da većina mladih koji napuštaju staranje nema razvijenu društvenu mrežu podrške ili referentnu osobu za podršku. Poslije višegodišnjeg boravka u hraniteljskom ili institucionalnom smještaju, mladim ljudima je potrebno savjetovanje i pomoć pri:

» Postizanju obrazovnih uspjeha;

» Kreiranju individualnog plana razvoja;

» Suočavanju sa poteškoćama poput zloupotrebe droga ili dugova;

» Suočavanju sa praktičnim aspektima života poput pranja veša, kuvanja i čišćenja.

Usluga pruža profesionalnu podršku prilagođenu individualnim potrebama osobe. Lokalna socijalna služba procjenjuje potrebu za podrškom mladim adolescentima, i ukoliko je neophodno u saradnji sa drugim omladinskim službama i profesionalcima odlučuje o najpodesnijoj vrsti pomoći za svaku mladu osobu u zavisnosti od različitih kriterijuma, poput njihovog stepena autonomije, obrazovanja ili radnog iskustva, društvene mreže i sposobnosti da se nose sa svakodnevnim životom.

Tranzicija ka odraslom dobu (Belgija, Gent) - Uočena je opšta zabrinutost među profesionalcima zbog jaza između nivoa brige o djeci i brige o odraslima. Osoblje koje radi sa maloljetnicima u programu staranja ponekad osjeti razočarenje, budući da se veliki dio rezultata investirane brige izgubi kada mladi napune 18 godina. U Gentu su četiri lokalne organizacije iz različitih okruženja odlučile da započnu pilot projekat sa partnerima iz oblasti staranja o djeci, brige o osobama sa invaliditetom, zdravstvene zaštite uopšte i socijalnih usluga (lokalna opština), kako bi se olakšao prelazak na brigu o odraslima. Oni su imali za cilj bolju spoznaju rada i postavki drugih zainteresovanih strana u cilju uspostavljanja bolje saradnje koja bi pomogla u tranziciji mladih ljudi koji u zrelo

37 Usluge zajednice za mlade 16-21, Nemačka (Keln). Više o ovom programu pogledati na sljedećem linku: http://www.stadt-koeln.de/leben-in-koeln/familie-kinder/.

doba napuštaju staranje. Glavne akcije bile su:

» sastanci profesionalaca kako bi upoznali jedni druge (licem u lice);
» stvaranje zajedničke baze podataka od strane i u korist svih uključenih partnera;
» razmjena dobre prakse;
» radionice o tranziciji za profesionalce.

Između ostalih, glavni izazovi bili su pronalaženje indikatora ili definicije za „najbolju pomoć ili pomoć koja je potrebna" i osiguranje učešća korisnika.

Evaluacija projekta ukazala je da je: baza podataka višestruko korisna; znanje i povjerenje je poraslo među uključenim profesionalcima; dijeljenje dobrih praksi bilo je toliko zanimljivo da je nastavljeno; činjenica da mladi ljudi sada imaju kontinuiranu podršku tokom prelaza na socijalne usluge u zajednici i prije nego što napune 18 godina. Ovim projektom profesionalci su imali za cilj da obezbijede da mladi ljudi koji napuštaju staranje znaju gdje da se obrate onda kada im je potrebna pomoć.

Još jedan primjer dobre prakse kada je riječ o saradnji između **institucija za staranje o mladima i socijalnih službi dolazi iz Belgije**. Neophodno je da socijalne službe za djecu (za one ispod 18 godina) i socijalne službe za odrasle (uključujući i mlade odrasle osobe) koriste isti jezik i organizuju razmjenu informacija kako bi se izbjegao bilo kakav jaz u pomoći mladima tokom tranzicije u odraslo doba. Potrebno je da se razvije jasan operativni plan podrške. Formalizovana saradnja je koristan i bezbjedan instrument za lokalne službe staranja o mladima pri pružanju bolje podrške mladim ljudima ispod ili neposredno nakon navršenih 18 godina. Budući da se broj mladih ljudi koji su u sistemu njege ili su u kontaktu sa socijalnim službama povećao, Vlada Valonije (koja je nadležna za pružanje socijalnih usluga) i Vlada Federacije Valonije-Brisel (nadležna za brigu o mladima mlađim od 18 godina) odlučila je da uspostavi zajednički okvir saradnje koji bi bio koristan i siguran instrument za lokalnu brigu i usluge za mlade da pruže bolju podršku mladima ispod ili oko 18 godina. Okvir za razvijanje partnerstva između pomenutih službi zasniva se na dva principa:

Saradnja:

» Mladi i porodica uvijek moraju da budu u fokusu intervencija;
» Transparentnost i učešće u donošenju svih odluka onih kojih se te odluke tiču;
» Reciprocitet (kontakt između službi će biti održavan, ali uvijek uz poštovanje profesionalnih tajni);
» Kontinuitet u radu svake uključene službe koja je angažovana na slučaju;
» Lokalni dijalog između državnih službi sa ciljem korišćenja svih resursa na najbolji mogući način – konstantna evaluacija protokola.

Procedura:

Cilj je da se obezbijedi zaštita informacija pri obradi ličnih dosijea od strane profesionalaca. Svaka služba će napraviti formalne procedure za zaštitu informacija ujedno i olakšavanje razmjene ličnih informacija iz ličnih dosijea štićenika među stručnim radnicima.

Program osamostaljivanja za mlade imigrante koji napuštaju staranje (Španija) - Ovaj program namijenjen je mladim imigrantima (obično iz zemalja koje nijesu članice EU) koji su u riziku od socijalne isključenosti i bez podrške porodice, a o kojima su se lokalne socijalne službe starale do 18. godine. Program ima za cilj sprečavanje socijalnog isključivanja sa kojim bi ova grupa mladih mogla da se suoči ukoliko bi bila prinuđena da se sama bori sa izazovima samostalnog života prije okončanja procesa odrastanja, sticanja vještina potrebnih za samostalni život, sticanja obrazovanja, pronalaženja posla i smislenog mjesta u društvu.

Posebnu pažnju u kontekstu aktuelnih migracija treba posvetiti mladim migrantima koji se osamostaljuju.

Konkretni ciljevi programa su:

» da se razviju vještine i sposobnosti koje su im potrebne kako bi živjeli samostalno;
» da se razviju vještine potrebne za samostalno donošenje odluka;
» da se razviju zdrave životne navike;
» da se struktuira i organizuje sopstveno vrijeme na odgovarajući način;
» da se proširi mreža odnosa i društvenih veza.

Program pruža sveobuhvatnu intervenciju koja se sastoji od rezidencijalne (stambene) podrške sa socijalnom pomoći, a koja pokriva:

» odnose i društvene veze;
» sticanje socijalnih vještina i sposobnosti;
» obrazovanje/trening;
» pripremu za pronalaženje posla;
» regulisanje dokumenata.

Rad se zasniva na individualnim planovima staranja razvijenim prema procijenjenim potrebama svakog korisnika. Intervencije se zasnivaju na preporukama službi za zaštitu djece i obično se završavaju kada korisnici postignu postavljene ciljeve, nakon najviše 18 mjeseci od uspostavljanja individualnog programa zaštite. Ciljevi su postignuti onda kada korisnik može da živi samostalan život, a što se procjenjuje kroz različite kriterijume, kao što su:

» minimalno potrebno obrazovanje (bar završena osnovna škola);
» raspoloživost finansijskih sredstava za samostalan život;
» posjedovanje boravišne i radne dozvole;
» posjedovanje ugovora o radu;
» sposobnost samostalnog života (socijalne, lične i radne vještine).

6.4. Servisi po napuštanju sistema alternativnog staranja

Servisi po napuštanju sistema alternativnog staranja podrazumijevaju različite usluge i podršku koji mogu da budu dostupni mladim ljudima starosti od 15 do 25 godina nakon što formalno napuste staranje[38]. Usluge pružanja pomoći po napuštanju staranja treba da su ponuđene onima koji napuštaju program na osnovu njihovih želja i procjene njihovih individualnih okolnosti. Svrha pomoći nakon napuštanja formalnog staranja je da pomogne mladima da se uz ponudu stalne podrške prilagode nezavisnom životu.

Tipovi podrške nakon napuštanja formalnog staranja mogu da uključuju:

» informacije i savjete o drugim vladinim ili nevladinim agencijama i organizacijama koje mogu pomoći u pronalaženju porodice, porodičnom posredovanju i uslugama usmjerenim ka ponovnom ujedinjenju porodice;

38 Porodične i usluge zajednice - http://www.community.nsw.gov.au/parents,-carers-and-families/for-young-people/are-you-in-care/are-you-leaving-care/after-care-support.

» upućivanje i finansijsku pomoć pri pronalaženju smještaja, obrazovanja ili stručne obuke, savjetovanja, zapošljavanja, pravnih savjeta, zdravstvene usluge ili druge profesionalne usluge;
» pomoć pri dobijanju uvida u lične dosijee i pristup ličnoj dokumentaciji.

Kontinuirana pomoć i podrška mladim ljudima koji napuštaju formalne oblike staranja može biti obezbijeđena od strane OCD kroz:

» mentorstvo, putem usluga porodičnog asistenta;
» savjetnike/mentore za postizanje samostalnosti;
» klubove za mlade (koji mogu uključiti i podršku vršnjaka);
» spektar visoko specijalizovanih usluga u skladu sa kompleksnim potrebama različitih kategorija mladih.
»

Važno je biti svjestan složenosti procesa kroz koje prolaze mladi koji napuštaju sistem staranja, izazove sa kojima se suočavaju kao i koji su to odlučujući faktori koji imaju uticaj na kvalitet njihovog života u budućnosti. OCD bi trebalo da u fokusu svojih aktivnosti imaju i uspostavljanje partnerstava sa organizacijama i službama koje mogu odgovoriti na potrebe u svim oblastima od interesa za ovu kategoriju mladih.

Aktivnosti umrežavanja OCD u cilju obezbjeđivanja podrške mladima uključuju:

» Prenos znanja i inovativnih programa i praksi (npr. organizovanje okruglih stolova, seminara i sl);
» Kreiranje novih obrazovnih programa za profesionalce i zaposlene koji rade u ustanovama za djecu i omladinu;
» Organizovanje sastanaka profesionalaca i stručnjaka;
» Stvaranje veza sa sličnim organizacijama na regionalnom i međunarodnom nivou;
» Obezbjeđivanje sredstava za finansiranje programa i inovativnih usluga koje su razvile OCD;
» Promovisanje prava djece;
» Direktne akcije za mlade u procesu napuštanja staranja (specifična individualna pomoć i podrška);
» Motivisanje korporacija, kompanija, pojedinaca i sistema socijalne zaštite da budu odgovorniji u odnosu na djecu i porodice kojima je potrebna podrška;
» Posvećenost poboljšanju postojeće mreže OCD koja će moći da zadovolji potrebe za uslugama koje nedostaju u drugim sistemima.

Umrežavanje i koordinacija aktivnosti su ključni u omogućavanju dostupnosti usluga i lokalnih programa u skladu sa stvarnim potrebama, najboljim interesima djece i mladih, zaštitom i poštovanjem njihovih prava.

6.5. Zagovaranje i umrežavanje OCD

Kroz razvoj nadležnosti i **kompentencija** stručnjaka koji pružaju podršku mladima tokom napuštanja **formalnog staranja** OCD bi trebalo da naglase značaj socijalnih usluga koje doprinose boljim životnim uslovima i stvaranju perspektive za budući samostalan život štićenika. Navedena podrška i usluge mogu podrazumijevati osnaživanje samopoštovanja i samopouzdanja, pomoć u prevazilaženju trauma, jačanje sposobnosti i otpornosti ličnosti, očuvanje i unapređenje kapaciteta, razvijanje socijalnih vještina i motivacije za rad, pomoć pri očuvanju i građenju odnosa sa drugima i slično.

Izgradnja mreža podrške na čije formiranje mogu uticati OCD podrazumijeva povezivanje:

- mladih ljudi, kako bi mogli međusobno da se podržavaju u procesu napuštanja formalnog staranja;
- mladih ljudi i njihovih porodica što je ključno za mlade (jer ih ove veze povezuju sa porijeklom, kulturom i ličnim identitetom);
- mladih ljudi i njihovih staratelja sa kojima stvaraju veze za cijeli život;
- profesionalaca koji razmjenjuju iskustva i primjere dobre prakse u vezi sa procesom napuštanja staranja;
- organizacija unutar sistema socijalne zaštite;
- organizacija u lokalnim zajednicama koje razvijaju usluge podrške mladima koji napuštaju staranje;
- različitih sistema koji su važni za postizanje nezavisnosti (zdravstvo, obrazovanje, zapošljavanje, NVO sektor, itd).

Važno je stvoriti mrežu koju sačinjavaju predstavnici institucija, centara za socijalni rad, institucija/organizacija koje se bave hraniteljstvom i usvojenjem, drugih organizacija koje pružaju različite socijalne usluge, kao i institucija koje unapređuju znanja profesionalaca i kreiraju programe obuka za one koji rade u sistemu socijalne zaštite.

Pružaoci usluga u procesu transformacije i deinstitucionalizacije treba da imaju na raspolaganju održive i dugoročne servise podrške u zajednici. Tada bi bilo omogućeno i korišćenje dobrih praksi drugih aktera mreže podrške, razmjena znanja i iskustva, te značajniji uticaj na donosioce odluka. Umrežavanje omogućava i bolje korišćenje postojećih resursa svakog pojedinačnog člana mreže podrške.

7. Procedure i smjernice

Procedure i smjernice uključuju širok spektar kompetencija i procesa vođenja slučaja kako bi se osigurao najbolji ishod za mlade, tako da se njihova gledišta vide i budu uključeni u proces donošenja odluka u vezi sa njihovim osamostaljivanjem.

7.1. Vještine i nadležnosti angažovanih u radu sa mladima

Procjena vještina i kompetencija osoblja treba da bude dio procesa zapošljavanja. Okvir potrebnih vještina i kompetencija je priložen uz ove smjernice (Aneks 1), te može poslužiti kao vodilja pri zapošljavanju i izgradnji kapaciteta supervizije.

7.1.1. Kvalifikacije voditelja slučaja

Voditelji slučaja i supervizori trebalo bi najmanje da imaju prethodno iskustvo u radu s djecom, kao i odgovarajuće diplome pomažućih profesija. Treba napomenuti da u određenom kontekstu iskustvo može biti dragocjenije od sertifikata, tako da voditelj slučaja sa 15 godina iskustva u radu sa djecom i porodicama, ali bez odgovarajuće diplome, može biti korisniji od nedavno diplomiranog socijalnog radnika sa malo ili nimalo iskustva u radu sa djecom.[39] Kada postoje standardi ili propisi koji se tiču kvalifikacija, važno je osigurati da osoblje bude kvalifikovano na barem tom nivou.

Dobra praksa vođenja slučaja u velikoj mjeri zavisna je od dobro superviziranog, iskusnog, obučenog i, gdje god je to moguće, sertifikovanog osoblja koje ima vremena i sredstava za obavljanje povjerenih zadataka. Treba voditi računa o odnosu broja stručnih radnika i slučajeva koji su im dodijeljeni. Voditelji slučaja moraju da imaju prihvatljiv broj predmeta koji odražava njihove vještine i kapacitete. Broj slučaja dodijeljenih svakom voditelju slučaja ne smije biti veći od 25.[40] Ipak, prethodno se mora razmotriti u skladu sa specifičnim programom koji se primjenjuje, jer u nekim okolnostima navedeni broj predmeta može biti nemoguće iskoordinisati. Faktori koje treba razmotriti uključuju:

- Upućivanja (referali) – da li su voditelji slučaja odgovorni za pružanje usluga ili oni samo prave i prate referale?
- Odgovornosti – koji je opseg odgovornosti voditelja slučaja (na primjer, da li su voditelji slučaja odgovorni i za druge zadatke, kao što je terenski rad)?

39 Radna grupa za zaštitu djeteta, Međuagencijske smjernice, odjeljak 2: Uspostavljanje i jačanje usluga vođenja slučaja.

40 Međuagencijske smjernice za vođenje slučaja i zaštitu djeteta - http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf.

» Složenost – koji je nivo složenosti procjena ili intervencija? Treba imati u vidu da se od različitih kadrova može zahtijevati da rade na različitim nivoima složenosti i imaju različite vrste predmeta.

» Administrativne odgovornosti – da li voditelji slučaja imaju značajne administrativne obaveze? Da li postoji evidencija podataka i da li je dostupna administrativna podrška i pristup tehnologiji?

Supervizori ili rukovodioci treba da razmotre broj slučajeva po radniku pojedinačno, kako bi se osiguralo da se njime može upravljati najmanje jednom u dvije sedmice. U slučaju vandredne situacije može doći do velikog pritiska za preuzimanjem većeg broja slučajeva i opterećenja za stručne radnike. Ukoliko postoji politika o kvotama u vezi sa vođenjem slučajeva, treba nanovo ispitati opterećenje voditelja slučajeva kako bi se utvrdilo na koji način će povećanje broja predmeta uticati na program i osoblje, te finansijske i ljudske resurse potrebne za adekvatno tretiranje novonastale situacije.

7.1.2. Formiranje kapaciteta

Prije započinjanja aktivnosti na izgradnji kapaciteta, važno je sprovesti procjenu stavova osoblja, vještina i znanja kako bi se na odgovarajući način usmjerile inicijative za izgradnju kapaciteta. U mnogim slučajevima osoblju će biti potrebna osnovna obuka koja podrazumijeva teme kao što su razvoj djeteta i procjene rizika. Izgradnja kapaciteta podrazumijeva više od navedene inicijalne obuke. Osoblje treba da ima priliku za kontinuiranom obukom i mentorstvom. Praksa i mentorstvo su prepoznati kao dobar metod za unapređenje i praktičnu primjenu znanja, kao i razvijanje vještina i kompetencija. Ovo može biti sprovedeno na više načina – kroz superviziju, tehničku podršku unutar tima, od strane spoljnih saradnika ili drugih stručnjaka iz iste oblasti.

Međutim, to mora obaviti neko ko sâm ima značajno iskustvo u zaštiti djece i upravljanju slučajevima, u suprotnom, mogu nedostajati ključni elementi znanja. U zavisnosti od uloga koje obavljaju voditelji slučaja, može im biti potrebna dodatna obuka za druge usluge koje mogu pružiti direktno kroz vođenje slučajeva, kao što je psihosocijalna podrška i porodično posredovanje. Može im biti potrebna i obuka o specifičnim pitanjima, poput toga kako da reaguju u slučajevima seksualnog nasilja. Ova pitanja se mogu obraditi i kroz program tekuće obuke koji pomaže u razvijanju znanja i vještina. Kod treninga osoblja, preporučljivo je da se napravi razlika među različitim ulogama i odgovornostima, a da se obuka shodno tome i prilagodi. Dodatna obuka može biti potrebna rukovodiocima i supervizorima iz oblasti unutar njihovih specifičnih nadležnosti poput supervizije, predstavljanja organizacije na koordinacionim sastancima, umrežavanja, i sl.

7.1.3. Supervizija

Svim voditeljima slučaja treba obezbijediti superviziju – kako neformalnu, tako i strukturiranu. Supervizijom se podržavaju tehničke kompeticije i praksa, podstiče razmišljanje, promoviše dobrobit štićenika i omogućava efikasan i podržavajući monitoring predmeta. Prilikom planiranja upravljanja predmetima, treba uzeti u obzir brojčani odnos službenika i supervizora kako bi se odredio broj supervizora potrebnih za adekvatan nadzor (npr. jedan supervizor za 5-6 voditelja slučaja).

Takođe, neophodno je razmotriti da li postoje znanja i vještine potrebne za superviziju procesa vođenja slučaja. Na primjer, često se očekuje da rukovodioci nadgledaju osoblje, ali njima može nedostajati određeno znanje o zaštiti djece i vođenju slučajeva, budući da su npr. regrutovani zbog njihovih vještina upravljanja programom. Nadalje, osoblje se može nerado uključiti u superviziju sa rukovodiocima ukoliko misli da to utiče na njihov godišnji izvještaj o učinku. U ovim slučajevima, neko drugi, osim direktnog rukovodioca, može olakšati superviziju

pojedinačnih voditelja slučaja i prakse. To bi trebalo da bude kvalifikovan i iskusan kolega (nije obavezno da to bude neko stariji) ili neko iz druge organizacije (npr. konsultant).

Funkcija i svrha supervizije u upravljanju slučajevima uključuje:

1. 1. **Superviziju pojedinačnih slučajeva i profesionalne prakse:** ovo uključuje supervizora koji se redovno sastaje sa voditeljem slučaja i pomaže mu da pronađe rješenja kod komplikovanih predmeta; omogućava refleksiju i učenje kroz praksu u cilju identifikacije potreba za profesionalnim razvojem i kontinuirane izgradnje kapaciteta voditelja slučajeva; podržava praćenje vođenja zahtjevnih slučajeva i onih koji rezultiraju promjenama u okolnostima u kojima se nalazi dijete.
2. **Podrška za ličnu dobrobit:** supervizija je prilika da se traži i primi emocionalna podrška koja bi spriječila i odgovorila na negativne uticaje na voditelje slučaja, a koji su rezultat izlaganja zahtjevnijim slučajevima (npr. iscrpljenost – burn-out). Strategije za samopomoć, takođe, treba promovisati kroz superviziju kojom se osigurava da voditelji slučajeva posjeduju odgovarajuće vještine i tehnike.
3. **Podrška za šire procese:** ovo može uključiti operativne izazove koje supervizor može pomenuti pred rukovodstvom u cilju iznalaženja rješenja. Može se podržati posredovanje u takvim pitanjima (gdje supervizor deluje kao poveznica između pojedinačnog člana osoblja i organizacije). Voditelji slučaja mogu, takođe, biti supervizirani u grupnom okruženju (tj. kada supervizor fasilitira diskusijama među voditeljima slučajeva). Ovo može biti efikasan način razvijanja vještina, razmjene iskustava koja doprinosi koheziji kao bitnom faktoru za uspješno funkcinisanje timova. Još jedna važna funkcija supervizije u podršci radu osoblja je upravljanje. Ovo se manje odnosi na kvalitet i sadržaj vođenih slučajeva, više na učinak voditelja slučaja u odnosu na zacrtane ciljeve organizacije. Kod supervizije slučaja, s druge strane, fokus je na onom što se događa djetetu, a ne na aktivnostima radnika (iako veza postoji).

Supervizija sprovedena od strane menadžmenta podrazumijeva razumijevanje onoga što tim ili pojedinac radi kako bi se osiguralo da procesi dobro administriraju i da su programi uspješno implementirani. Ovo može uključiti upravljanje učincima pojedinačnih članova tima, ne izostavljajući njihovu efikasnost i odgovornosti. Uključivanje ove funkcije supervizije kao integralnog dijela nadzora vođenja slučajeva teško je sprovesti na uravnotežen način, te zahtijeva veliki broj vještina kako bi se osiguralo da je uspostavljeno na pravilan način. Upravo se iz tog razloga ovakav aranžman ne preporučuje. Ipak, ukoliko se dva procesa supervizije kombinuju, od ključne je važnosti da se osigura da upravljanje performansama ne dominira nad supervizijom vođenja slučajeva.

Supervizija je potrebna u odnosu na osoblje na svim nivoima, uključujući rukovodioce, ali i same supervizore. Što su procesi više dizajnirani tako da se osoblje ohrabruje i podržava u refleksiji u odnosu na sopstvenu praksu, vjerovatnije je da će se uspješnije uspostaviti kultura otvorenosti i transparentnosti, što za direktan rezultat ima bolje usluge za djecu.[41] U superviziji je potrebno primijeniti i princip povjerljivosti. Ukoliko voditelji slučaja imaju fizički prostor u okviru kojeg mogu razgovarati, tražiti savjete i podršku u vezi sa zahtjevnijim slučajevima na povjerljiv način, smanjiće se rizik od kršenja povjerljivosti na koju su se djetetu obavezali.

7.1.4. Upravljanje informacijama

U uspostavljanju službe za upravljanje slučajevima neophodan je siguran i povjerljiv sistem za prikupljanje, čuvanje i razmjenu informacija. Mora se osigurati da svi zaposleni razumiju i poštuju protokole za upravljanje informacijama, uključujući procese za odgovarajuće dokumentovanje, vođenje evidencija, pristup bazi podataka i korišćenje i dijeljenje informacija sa drugima.

41 Adaptirano od Carpenter J, Webb, C. and Coomber, C. (2012), Efektivan nadzor u socijalnom radu i socijalnom staranju, Institut za socijalnu brigu za izvrsnost u informisanju o istraživanju.

7.1.5. Vođenje dokumentacije i evidencije

Dokumentovanje je proces sakupljanja i čuvanja informacija specifičnih za pojedinačnu djecu i njihove porodice, uključujući informacije koje dijete i porodica pružaju direktno, kao i sve druge informacije prikupljene indirektno.

7.1.6. Važnost dokumenata i evidencije

Prikupljanje i čuvanje dokumentacije obavlja se u ime djece i porodica. Ove informacije pripadaju djeci i porodicama kojih se tiču i oni imaju pravo da vrše uvid u svoje predmete. Ovo se morati učiniti na primjeren način koji neće uznemiriti dijete. Može biti potrebna i temeljna revizija dosijea kako bi se osiguralo da privatnost drugih lica pomenutih u dosijeima nije povrijeđena. Voditelji slučaja i državne institucije su čuvari informacija o djetetu i imaju odgovornost da ih zaštite u ime djeteta.

Voditelje slučaja treba podsticati da pišu napomene (bilješke) o predmetima i popunjavaju drugu dokumentaciju (kao što su obrasci) sa pažnjom i preciznošću. Napomene o predmetima treba da budu zasnovane na činjenicama i profesionalnoj procjeni, a ne na ličnoj pristrasnosti. Treba izbjegavati jezik koji je pogrdan, kritičan ili uvredljiv. Sakupljene informacije o djeci pripadaju upravo djeci i ona treba da imaju pristup pregledu i čitanju informacija u bilo kojem trenutku, budući da se o njima i radi. Pravilno dokumentovanje olakšava efektivno i odgovorno vođenje predmeta. Dobro vođenje evidencije je profesionalna i etička obaveza, a u nekim zemljama i zakonska. Razvoj i upotreba modela vođenja slučajeva podržava proces dokumentovanja.

Tamo gdje je moguće, obrasci treba da budu standardizovani unutar svih službi i sektora, što pomaže u obezbjeđivanju jedinstvenosti u dokumentovanju kroz sve predmete i olakšava djelotvorniju razmjenu informacija. Standardizovani procesi prikupljanja podataka omogućavaju programskom osoblju da grupiše (ili razdvoji) podatke kako bi pratilo trendove. Ove informacije se potom mogu koristiti kao podrška pri planiranju i donošenju odluka.

Složeniji i detaljniji obrasci ne mogu biti zamjena za jednostavnije i komunikativnije obrasce za radnike koji su sposobni da donose profesionalne procjene. Ukoliko državne institucije imaju svoje obrasce za vođenje slučajeva, druge organizacije treba da koristite iste obrasce ili da osiguraju da su njihovi obrasci na odgovarajući način povezani sa državnim. Potrebno je blagovremeno usaglasiti obrasce putem konsultacija, kako se ne bi odlagala registracija djece u riziku.

7.2. Proces vođenja slučajeva

Ovaj odjeljak detaljnije razmatra različite korake u procesu vođenja slučaja i ključne činioce koje treba razmotriti na svakom koraku procesa. Namijenjen je prvenstveno voditeljima slučaja i njihovim supervizorima – to jest onima koji imaju stvaran svakodnevni kontakt sa djecom i porodicama. Takođe, može biti od koristi menadžerima, savjetnicima i koordinatorima koji dizajniraju procedure vođenja slučajeva i odgovorni su za njihovu implementaciju. Vođenje slučaja uopšteno prati ciklus koraka radi identifikacije i odgovora na potrebe ranjive djece. Iako nije uvijek isti za svako dijete, proces vođenja slučaja generalno prolazi kroz sljedeće faze:

1. Identifikacija/registracija;
2. Procjena (početni i sveobuhvatni nivoi procjene);
3. Radnje sprovedene u cilju zaštite djeteta;
4. Monitoring, revizija i plan procesa staranja;
5. Kreiranje plana vođenja slučaja;
6. Sprovođenje plana vođenja slučaja;
7. Praćenje i provjera;
8. Zatvaranje slučaja.

7.2.1. Identifikacija/registracija

Djeca koja su povrijeđena ili su u opasnosti da budu povrijeđena mogu biti identifikovana putem različitih izvora, uključujući članove zajednice, organizacije za zaštitu djece, državne institucije, postupke registracije tražioca azila i izbjeglica, lično prijavljivanje (od strane djeteta ili porodice) i druge organizacije koje pružaju usluge, ili osoblje koje radi u programima koji se bave zaštitom djece. Kako bi se osigurala identifikacija ranjive djece na odgovarajući način, podizanje svijesti treba sprovesti među pogođenim zajednicama, tako da postanu svjesne koje usluge može pružiti određena organizacija, te kako identifikovati djecu kojima su potrebne te usluge.

Kada su djeca identifikovana, treba ih uputiti na službe koje se bave zaštitom djece ili kontakt osobu u zajednici. Ova osoba će negirati ili potvrditi da ti slučajevi ispunjavaju kriterijume ugroženosti koji odgovaraju određenom programu namijenjenom zaštiti djece. U nekim situacijama mogu se primiti slučajevi koji ne ispunjavaju kriterijume kvalifikacije. Važno je da ste upoznati sa drugim uslugama (na primjer, zdravstvenim uslugama) koje možete odmah sugerisati djetetu ili da ste u mogućnosti da djetetu i njegovoj/njenoj porodici pružite informacije o drugim službama kojima se mogu obratiti za podršku.

U slučajevima kada se djeca kontinuirano upućuju u vašu organizaciju, a kriterijumi ne spadaju u vašu nadležnost, potrebno je kontaktirati druge organizacije i kontakt osobe u zajednici kako biste pojasnili koje usluge vaša služba pruža. Takođe, potrebno je informisati i rukovodioce programa kako bi se mogle donijeti odluke o tome da li se kriterijumi moraju nanovo procijenti. Jednom kada je dijete identifikovano i upućeno u potrebnu službu za zaštitu djece, ono treba da se registruje u toj službi. Tokom procesa registracije (identifikacije) treba dobiti ključne osnovne informacije, koristeći standardni obrazac kao dio standardne procedure rada. Skupljene informacije će vjerovatno uključiti:

» Ime i pol djeteta[42]
» S kim dijete živi/boravi (ako živi/boravi sa nekim);
» Gdje dijete trenutno boravi i kontakt informacije;
» Datum i mjesto registracije;
» Potreba za inicijalnom zaštitom.

U ovom trenutku djetetu treba dodijeliti broj predmeta kako bi se izbjegla konfuzija između djece, olakšalo pronalaženje evidencije i obezbijedila povjerljivost.

7.2.2. Procjena trenutnog statusa staranja o djetetu

Kako bi se spriječilo nepotrebno razdvajanje i potvrdilo koja djeca zahtijevaju staranje, moraju se izvršiti osnovne kontrole kako bi se provjerila situacija djeteta i utvrdilo da li ono trenutno ima staratelje. Ako je dijete bez pratnje, stručni radnik raspoređen na poslovima za zaštitu djece treba da:

» pita dijete gdje je spavalo noć/sedmicu prije nego što je posjetilo prethodne staratelje kako bi se utvrdili razlozi zbog kojih dijete zahtijeva staranje;
» pita druge odrasle i djecu poznate djetetu za informacije o tome ko se ranije starao o djetetu i o njihovoj situaciji;
» posjeti locirane roditelje (bez prisustva djeteta).

42 Nekada rodni identitet djeteta ne odgovara njegovom/njenom biološkom polu, kao kod transrodne ili interseksualne djece. U ovakvim slučajevima je možda ispravnije da se pita za rodni identitet nego za biološki pol.

7.2.2.1. Djeca u smještaju dugoročnog staranja

Kada je identifikovano da je dijete bez pratnje ili odvojeno ili da mu je potrebna hitna zaštita, treba izvršiti procjenu kako bi se utvrdio najprikladniji oblik staranja o djetetu i druge potrebne usluge, u skladu sa najboljim interesima djeteta i u konsultaciji sa njim/njom, njegovim ili njenim trenutnim starateljem i zakonskim starateljem (ako se može stupiti u kontakt).

Procjena uključuje objašnjenje djetetu i njegovom ili njenom trenutnom staratelju svrhu svake registracije ili procjene. To se mora učiniti na prikladan način kako ne bi izazivalo zabrinutost ili stvorilo očekivanja koja se ne mogu ispuniti. Takođe, neophodno je objasniti povjerljivost procedura. Procjenu životne situacije djeteta i njegovih mehanizama suočavanja treba usmjeriti na otpornost djeteta i na njegovu ili njenu ranjivost. Cilj je da se procijeni:

- da li dijete ima potrebu za pronalaženjem porodice i uslugama ponovnog ujedinjenja;
- da li je dijete u odgovarajućem, stabilnom i okruženju koje ga štiti;
- da li dijete ima pristup odgovarajućim uslugama i da li se podržava njegovo psihosocijalno blagostanje;
- da li je dijete izloženo riziku od zlostavljanja, eksploatacije i/ili zanemarivanja od strane svojih njegovatelja ili drugih u njegovoj zajednici;
- sisteme socijalne podrške – pozitivne i negativne uticaje na dijete;
- strategije preživljavanja djeteta i stepen rizika za dijete.

Na osnovu informacija dobijenih putem procjene, moguće je procijeniti da li dijete treba da ostane u trenutnoj životnoj situaciji (i koji oblici podrške mogu biti potrebni za dijete i/ili domaćinstvo) ili je potrebno identifikovati alternativno staranje i koji oblici staranja mogu biti dostupni djetetu u njegovom neposrednom okruženju. Trebalo bi, takođe, napraviti procjenu potencijalnog vremenskog okvira za smještaj, kao i procijeniti mogućnosti u odnosu na pronalaženje i kontakt sa članovima porodice. Biće potrebno razjasniti da li dijete ima zakonskog staratelja i utvrditi ko ima ovlašćenje da donese određene odluke u vezi sa bilo kojim potrebnim smještajem djeteta u alternativno staranje. Sistem za sprovođenje prethodnog procesa treba da se dogovori sa vodećom službom za zaštitu djece (obično CSR u regionu Zapadnog Balkana). Voditelj slučaja treba da bude dodijeljen svakom djetetu koje zahtijeva alternativno staranje, kako bi se sprovelo upravljanje predmetom i obaveze pri planiranju staranja.

7.2.2.2. Nivoi rizika

Kao što je ranije pomenuto, faktori ranjivosti ne ukazuju nužno na određeni nivo rizika, te voditelj slučaja mora da bude u stanju da procijeni kompletnu situaciju djeteta, ali i stvarne nivoe rizika. Osoblje za upravljanje zaštitom djece treba da razumije rizik i njegovu kumulativnu prirodu kako bi napravio prioritete među slučajevima u zavisnosti od potrebe za intenzivnijom i manje intenzivnom intervencijom.

Tipični nivoi rizika:

VISOK RIZIK – Djetetu je potrebna hitna medicinsku pažnju, velika je vjerovatnoća da će biti ozbiljno ugroženo ili povređeno, ili će biti podvrgnuto neposrednom i kontinuiranom seksualnom zlostavljanju ili trajno onesposobljeno, trafikovano ili bi došlo do smrti u sadašnjim okolnostima ukoliko se ne bi preduzela zaštitna intervenicija.

SREDNJI RIZIK – Velika je vjerovatnoća da će dijete doživjeti određeni stepen povređivanja bez efikasnog zaštitnog plana intervencije. Intervencija je neophodna. Međutim, nema dokaza da je dijete u opasnosti od neposrednih teških povreda ili smrti.

NIZAK RIZIK – Dom je siguran za dijete.

Ipak, postoji zabrinutost zbog mogućnosti da dijete bude izloženo riziku ukoliko usluge nijesu obezbijeđene kako bi se spriječila potreba za zaštitnim intervencijama. Rizik, takođe, treba

razmotriti u odnosu napovređivanje djeteta u neposrednom, kratkom, srednjem i dugom roku. Na primjer, neki oblici zlostavljanja, poput emocionalnog zlostavljanja, imaju manji uticaj u kratkom i srednjem roku, ali u dužem vremenskom periodu mogu biti izuzetno štetni za djecu. Ključno je identifikovati kako se rizik mjeri i ocjenjuje, kao i očekivanja u pogledu vremenskih perioda za djelovanje.

7.2.2.3. Faktori visokog rizika

- Ugrožena ili djeca bez pratnje ispod deset godina starosti;
- Djevojčice (u zavisnosti od konteksta);
- Udruživanje sa oružanim snagama ili grupama;
- Istorija višestrukih preseljenja/pomjeranja tokom razdvajanja;
- Invaliditet ili nesposobnost ili smrtna bolest djeteta/roditelja ili staratelja;
- Adolescenti roditelji;
- Porodice na čelu sa djetetom posebno one koje predvode djevojke;
- Nebezbijedne životne okolnosti (npr. incest, zlostavljanje, zanemarivanje, nasilje...). Odbacivanje, prijetnja ili uznemiravanje tokom obavljanja svakodnevnih aktivnosti ili u zajednici;
- Prethodni slučajevi ili rizik od fizičkog nasilja, silovanja, seksualnog zlostavljanja ili seksualnog uznemiravanja, trgovine ljudima ili drugog oblika eksploatacije, u zajednici;
- Angažovanje u seksualnim aktivnostima u cilju preživljavanja (npr. seks u cilju pristupa osnovnim potrebama, hrani, skloništu, zaštiti) prinudni brak (ili prijetnja istim);
- Prisilni rad;
- Doživljavanje ili rizik od štetnih kulturoloških uticaja/praksi;
- Skrivanje (npr. iz straha od identifikacije ili pronalaska);
- Pritvor/zatvor/uskraćena sloboda kretanja (zbog sopstvene zaštite ili radi sprečavanja socijalizacije);
- Djeca školske dobi koja ne pohađaju školu;
- Nedostatak pristupa adekvatnoj hrani, vodi, skloništu ili drugim osnovnim potrebama;
- Dijete za koje se sumnja, optuženo je ili je potvrđeno da je prekršilo zakon;
- Umanjeno svakodnevno funkcionisanje usljed mentalne bolesti[43].

7.2.3. Aktivnosti u cilju zaštite djeteta

U slučaju kada postoji zabrinutost da dijete može biti izloženo riziku ili trpi zlostavljanje, iskorišćavanje ili zanemarivanje, treba preduzeti akcije za zaštitu djeteta. U idealnom slučaju sve radnje treba da izvrši osoblje određeno od strane lokalne vlasti budući da izmiještanje djeteta od zakonskih staratelja može izvršiti samo ovlašćeni službenik, obično policijski službenik ili voditelj slučaja iz CSR.

Odgovorni radnik mora postupati u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom i procedurama za zaštitu djece uzevši u obzir sljedeće:

- Procjenu rizika mora izvršiti kvalifikovani službenik za zaštitu djece, koji će uzeti u obzir i mišljenje djeteta. Odluke ne treba donositi izolovano i trebalo bi da u proces odlučivanja bude uključen supervizor, kao i drugi relevantni profesionalci i službe, npr. policija;
- Sve radnje moraju biti zasnovane na onome što je u najboljem interesu djeteta i što uzrokuje najmanju štetu djetetu;

43 UNHCR je razvio alat za mjerenje rizika, Alat za identifikaciju povišenog rizika; prvo izdanje koje je trenutno u reviziji može se naći na: http://www.unhcr.org/ refworld/pdfid/46f7c0cd2.pdf.

» Sve radnje moraju biti dokumentovane u dosijeu djeteta;

» Ukoliko je život djeteta u neposrednoj opasnosti, dijete treba izmjestiti iz trenutnog okruženja i pružiti mu hitan medicinski tretman i psihosocijalnu podršku po potrebi;

» Dijete ne treba da ostane u trenutnom smještaju ili sa svojom porodicom ukoliko je ozbiljno ugroženo, eksploatisano ili zanemareno i kada se ovi rizici ne mogu ublažiti putem pružanja supervizije i podrške. U situaciji kada član domaćinstva zlostavlja dijete potrebno je učiniti napore da se ta osoba isključi iz domaćinstva, kako bi se omogućilo djetetu da se ne razdvaja od svoje porodice;

» Dijete ne treba trajno izmjestiti od njegovih/njenih zakonskih staratelja ili stalnih njegovatelja bez sveobuhvatne procjene onoga što je ili što će biti u najboljem interesu djeteta;

» Kada se dijete izmjesti od njegovih ili njenih zakonskih staratelja ili stalnih hranitelja, prioritet treba dati identifikaciji uzroka razdvajanja i pokretanju akcija koje mogu omogućiti djetetu da se bezbjedno vrati;

» Dijete, porodica i/ili alternativni staroci moraju biti obaviješteni o radnjama, njihova mišljenja moraju biti uzeta u obzir i moraju imati priliku da apeluju, odnosno ulažu žalbe ukoliko nijesu saglasni sa odlukama koje se donose i imaju uticaja na njih.

7.2.4. Praćenje, kontrola i planiranje staranja

Monitoring, kontrola i planiranje staranja su suštinske komponente upotrebe alternativnog staranja. Djeca koja se ne prate na redovnoj osnovi, uz kontrolu njihove situacije, u opasnosti su od trajnog odvajanja od njihovih porodica, zadržavajući se u privremenoj njezi godinama, prelazeći iz smještaja u smještaj, institucionalizacije ili dobijanja nedovoljne podrške potrebne za zdrav razvoj. Staratelji će, takođe, imati koristi od podrške kroz monitoring posjete, a ovo može biti od suštinske važnosti u sprečavanju neuspjeha smještaja i nepotrebnog odvajanja.

Svako privremeno zbrinuto dijete, takođe, treba da ima plan staranja koji opisuje korake ka ponovnom ujedinjenju ili stalnom smještaju, koji se kontroliše svake 12. nedjelje. Kada smještaj djeteta nije predmet periodične revizije predviđene Konvencijom o pravima djeteta (član 25), to znači da ne postoji redovna procjena situacije djeteta u smislu njegovih najboljih interesa ili najboljih interesa porodice, te da pitanje alternativnih rješenja nije razmatrano.

Potrebno je imati u vidu stavove djece i njihove najbolje interese tokom planiranja staranja, kao i u toku procesa kontrole staranja.

7.2.4.1. Praćenje djece u sistemu alternativnog staranja

Sva privremeno zbrinuta djeca će zahtijevati praćenje, uz pruženu podršku ili praćenje procedura zaštite djeteta gdje je to potrebno. Djeca koja nijesu obuhvaćena programom, ali kod koje je identifikovana neophodnost praćenja kao rezultat zaštite ili zabrinutosti za dobrobit, takođe treba da se uključe u predmete socijalnih radnika ili programa za zaštitu djece u zajednici.

Svrha monitoring posjeta je da:

» pruže podršku i smjernice djetetu i njegovatelju o tome kako razviti i održati zdravu vezu u kojoj je dijete zaštićeno, i posreduju u slučaju nastanka problema;

» obezbijede da dijete i porodica pristupaju uslugama i resursima zajednice u skladu sa planom staranja;

» obavještavaju dijete i staratelja o napretku na rješenjima ka dugotrajnoj njezi - konkretno, spajanju porodice;

» nadgledaju i ublaže rizik od zlostavljanja, zanemarivanja ili eksploatacije djeteta;

» prikupe informacije u vezi sa lociranjem i ugovaranjem kontakta.

7.2.4.2. Monitoring zasnovan u zajednici

Najbolji način zaštite djece jeste podsticanje svih onih koji rade sa djecom i koji su u kontaktu s djecom, da budu svjesni njihove dobrobiti, te da na odgovarajući način postupaju u slučaju zabrinutosti zbog situacije u kojoj se dijete nalazi. U idealnom slučaju, trebalo bi da postoji odrasla osoba u blizini koja je nezavisna od organizacija uključenih u smještanje i kojoj se djeca mogu obratiti sa bilo kakvim problemom – može poslužiti kao dodatna zaštita ukoliko organizacije ne štite najbolje interese djeteta ili ne uzimaju u obzir njegovo/njeno mišljenje.

Mehanizmi za zaštitu djece bazirani u zajednici (službi za zaštitu djece u okviru nevladinih organizacija), posebno mogu igrati ključne uloge u identifikaciji, praćenju i podršci ranjive djece i porodica. Gdje god je to moguće, pripadnici zajednice, grupe u zajednici i dječje grupe takođe, treba da imaju određene uloge u zaštiti djece. Organizacije i službe za zaštitu djece treba da rade sa takvim strukturama, obezbjeđujući neophodnu obuku i podršku, ili tamo gdje one ne postoje, pomognu u uspostavljanju istih. Uloge volontera se, sa druge strane, zasnivaju na individualnim okolnostima koje karakterišu određenu vanrednu situaciju (npr. da li je potrebno da se brinu o članovima porodice/da učestvuju u obnovi skloništa...), njihovom kapacitetu i nivou obuke i resursima. Ne treba računati da volonteri mogu zamijeniti rad profesionalaca koji se bave zaštitom djece; njihove aktivnosti moraju biti sprovedene u okviru jasno definisanih parametara i idealno pod supervizijom osoba odgovornih za zaštitu djece ili njihovog ekvivalenta, uz nezavisnu superviziju ovlašćene organizacije. Da bi se olakšala supervizija, potrebno je razviti jednostavan mehanizam izvještavanja o radu volontera ka vodećoj organizaciji za zaštitu djece ili drugom ovlašćenom tijelu ili osobi.

7.2.4.3. Pitanja za praćenje i rješavanje

Putem posjeta porodičnoj kući i kontakta sa drugim uključenim stručnjacima (npr. učiteljem djeteta, ljekarom ili bilo kojim drugim relevantnim osobama u životu djeteta), voditelj slučaja treba da sluša i prati interakcije kako bi utvrdio da li je dijete u opasnosti ili da li postoji potreba za podrškom. Treba praktikovati planirane i nenajavljene kućne posjete, a sa djetetom se mora kontaktirati nasamo, barem tokom svake posjete. Svaka posjeta mora biti zabilježena i dokumentovana u fajlu djeteta. Voditelj slučaja, takođe, treba da bude u redovnom kontaktu sa biološkom porodicom ili zakonskim starateljem, ako su dostupni, da ažurira informacije o napretku djeteta, situaciji u porodici i planovima za ponovno ujedinjenje ili drugim aranžmanima. U kućnim posjetama porodici, stručni radnik treba da pruži zapažanja i postavlja pitanja u vezi sa ključnim problemima, kao i da pruži informacije i podršku.

Napomena: Briga o djetetu treba biti procijenjena u kontekstu opštih kapaciteta i društveno-ekonomskog stanja porodica u istoj zajednici.

Prije odlaska, voditelj slučaja treba da obezbijedi da dijete i staratelj osećaju da su došli do razumnog rješenja i da su se dogovorili o pozitivnom iskoraku, ili da su dogovoreni naredni koraci ka razrješenju uočenih problema. Češće monitoring posjete mogu biti pogodne ukoliko postoje poteškoće u staranju. Ako ovaj proces ne razriješi problem ili odnos dođe do krizne tačke u kojoj dijete može pobjeći ili staratelj može da napusti ili zlostavlja dijete, službenik treba odmah da se konsultuje sa svojim nadređenim i razmotri potrebu za alternativnim privremenim staranjem za dijete ili drugom neophodnom radnjom.

7.2.4.4. Učestalost monitoringa sistema alternativnog staranja

Učestalost posjeta ili drugih kontakata sa ili vezano za konkretno dijete zavisiće od:

- starosti i bilo kakvih posebnih potreba djeteta;
- da li je smještaj nov;
- da li su aktivnosti lociranja i ponovnog ujedinjavanja u toku;

» da li postoji zabrinutost u vezi sa zaštitom;
» da li se radi o hitnom, privremenom ili dugoročnijem smještaju;
» da li je odgajatelj poznat djetetu;
» da li postoje potrebe za podrškom;
» da li su na raspolaganju drugi oblici monitoringa.

7.2.5. Planiranje staranja

Za svako dijete u sistemu alternativnog staranja voditelj slučaja zadužen za dijete, u konsultaciji sa djetetom, njegovim roditeljima/zakonskim starateljem i trenutnim starateljem, treba što je prije moguće da razvije plan inicijalnog staranja. Takođe, potrebno je da razmotri i uključi informacije dobijene od drugih ključnih ljudi u životu djeteta, npr. djetetovog ljekara, učitelja itd.

Plan staranja bi trebalo da definiše:

» svrhu smještaja;
» očekivanu dužinu smještaja;
» usluge koje dijete zahtijeva i način na koji će se one uspostaviti;
» datum sljedeće revizije (u roku od 12 nedjelja nakon smještaja djeteta u privremeno staranje, a zatim svake 12. nedjelje);
» ko će pratiti dobrobit djeteta i koliko često (idealno sedmično za prvih nekoliko sedmica, i od strane obučenog osoblja u zajednici);
» planove za praćenje i kontakt sa članovima porodice;
» planove za dugoročno alternativno staranje (sa sadašnjim starateljem gdje je to moguće) ako ponovno ujedinjenje sa porodicom nije moguće ili poželjno u narednih 12 sedmica;
» pripremu djeteta za smještanje, njegovo/njeno razumijevanje potrebe smještaja, i njegova/njena očekivanja i želje u odnosu na trenutni smještaj i sljedeće korake.

7.2.5.1. Revizija slučaja

Sva djeca u starateljstvu moraju imati zvanične revizije svog smještaja. Slušanje i uvažavanje stavova i osjećanja djece su ključni za proces revizije. Prvo razmatranje staranja bi trebalo da se desi prije smještaja ili onda kada je dijete u smještaju 12 sedmica. Kontinuirane revizije treba da se urade približno svaka tri mjeseca. Međutim, zavisiće od toga da li trenutni smještaj zadovoljava potrebe djeteta, da li se moraju donijeti odluke o staranju o djetetu, ili su u toku pripreme da se dijete ponovo spoji sa porodicom. Pored revizije slučaja, potreban je redovan monitoring brige o djetetu i sveukupno blagostanje. Svrha kontrole je utvrđivanje plana staranja o djetetu i saglasnost o aktivnostima koje treba preduzeti u realizaciji ovog plana. Dijete, staratelj, djetetov hranitelj i/ili roditelj i voditelj slučaja (i njegov/njen supervizor) bi trebalo da budu prisutni na ovom sastanku. Kao i kod svih monitoring posjeta, sa djetetom treba razgovarati odvojeno, kao i sa starateljima/roditeljima. Takođe, mogu biti pozvane i druge uključene odrasle osobe ili profesionalci, a dijete može odlučivati o prisustvu određene osobe.

Revizija treba da pokrije napredak djeteta u smještaju, uključujući fizičko i mentalno zdravlje djeteta, pristup obrazovanju ili stručnom usavršavanju, mogućnosti za rekreativne aktivnosti, druženje sa vršnjacima, ponašanje i emocije, odnos sa starateljima i djecom u smještaju:

» informacije iz monitoring posjeta i bilo kakva pitanja u vezi sa praćenjem smještaja;
» bilo kakva pitanja koja se odnose na dobrobit djeteta kojima se treba baviti;
» bilo kakva pitanja koja se odnose na sposobnost staratelja da brine o djetetu;

- napredak koji je postignut u dogovorenim akcijama u planu staranja, uključujući preporuke;
- rezultati aktivnosti lociranja, verifikacije ili ponovnog ujedinjenja sa porodicom;
- mišljenja djeteta, staratelja i zakonitog staratelja o planu staranja;
- saglasnost u vezi sa narednim koracima/radnjama i bilo kakvim promjenama u planu datum sljedeće monitoring posjete i revizije.

Treba napraviti bilješke sa kontrolnog sastanka i zabilježiti mišljenja svih prisutnih, uključujući dijete/djecu.

7.2.6. Zatvaranje slučaja

Organizacije treba da imaju kriterijume koji se mogu koristiti kako bi se utvrdilo da li je djetetu potrebna kontinuirana podrška, monitoring ili planiranje staranja. Od početka slučaja, radnici treba da identifikuju koji od ovih pokazatelja se mogu primijeniti na dijete i da naprave konkretne korake kako bi se ono uspješno spojilo sa svojom porodicom ili dobilo stalno alternativno staranje. Trebalo bi da postoji više kriterijuma za zatvaranje slučaja kada se dijete ponovo spoji sa porodicom ili smjesti u trajni aranžman. Dijete treba posjetiti najmanje dva puta po smještanju prije nego što se slučaj zatvori kako bi se osiguralo odsustvo drugih pitanja.

Zatvaranje slučaja može se desiti kada:

- dijete pokazuje zadovoljstvo porodičnim životom;
- dijete pohađa dostupne formalne ili neformalne obrazovne usluge;
- dijete učestvuje u aktivnostima zajednice;
- najmanje jedan član porodice ima primanja ili obezbjeđuje dovoljno sredstava da adekvatno izdržava porodicu;
- se dijete tretira jednako kao i ostala djeca u porodici (jede sličnu količinu hrane kao i druga djeca u porodicama iste zajednice, jede zajedno sa bilo kojom drugom djecom u smještaju, dobija istu pažnju i podršku, ima pristup uslugama kao i druga djeca u zajednici ili porodici – obrazovanje, zdravstvo itd);
- ne postoji zabrinutost u vezi sa zaštitom;
- je dijete sposobno da sklapa i održava prijateljstva;
- su sve administrativne procedure ispraćene.

Nakon što se ustanovi da slučaj može biti zatvoren, radnik treba da obavijesti dijete, porodicu i lokalne vlasti i treba da obezbijedi kompletiranje dokumentacije. Djeca i njihove porodice treba da znaju koga da kontaktiraju u slučaju zabrinutosti ili potrebe za podrškom.

Slučajeve ne treba zatvarati odmah nakon okončanja plana, već nakon određenog vremenskog perioda tokom kojeg je održano nekoliko monitoring posjeta kako bi se osiguralo održivo blagostanje djeteta. Nakon zatvaranja, treba napraviti posjetu u roku od tri mjeseca (ukoliko se radi o hitnom slučaju posjeta se dešava i prije isteka perioda od tri mjeseca) kako bi se osiguralo da situacija ostane stabilna i treba tražiti povratne informacije od djeteta i njegove porodice o pruženim uslugama. Zatvaranje ne znači da se sva dokumentacija briše, usljed mogućnosti da se slučajevi mogu ponovo otvoriti u svako doba, kad god nova informacija postane dostupna ili se situacija djeteta promijeni.

Slučaj može biti zatvoren i ukoliko dođe do smrti djeteta, mada treba sprovesti istragu o okolnostima smrti kako bi se osiguralo da druga djeca nijesu ugrožena. Svaki slučaj smrti djeteta treba prijaviti državnoj službi nadležnoj za dječju zaštitu. Zatvorene slučajeve treba čuvati na sigurnom mjestu u određenom vremenskom periodu u skladu sa protokolom o zaštiti podataka vaše organizacije i/ili nacionalnim zakonodavstvom.

8. Zaključak i preporuke

U većini zemalja u regionu zakonodavstvo koje definiše dječju zaštitu promoviše porodično zasnovane oblike njege i poziva na deinstitucionalizaciju. Uprkos nedostatku istraživanja, postoji i uobičajeno shvatanje da je u praksi proces reforme i dalje veoma spor i nije uvijek pravilno implementiran. Opšti nedostatak finansiranja za usluge djeci bez roditeljskog staranja, nedostatak rigorozne primjene i finansiranja preventivnih politika i programa, nedostaci u svim postojećim modelima staranja van porodice i nedostatak rješenja za alternativne forme staranja van porodice koje se mogu primijeniti u značajnijoj mjeri, nedostatak kvalifikovanih ljudskih resursa i otpornost na promjenu aktuelnog sistema institucionalnog staranja, samo su neki od faktora koji dovode do kašnjenja u napretku procesa.

Normativni okvir u regionu je sveukupno dobar. Glavni izazovi su vezani za njegovo shvatanje, znanje i razumijevanje principa i procedura predviđenih u zakonima, politikama i strateškim planovima. Povrh toga, zakonodavstvo je slabo ili ograničeno u oblastima kao što su definisanje uloga i odgovornosti na različitim nivoima, vođenje evidencija, odnosno obavezno izvještavanje, kao i procedura za izmiještanje djeteta iz rizičnih situacija i/ili zaštite od zlostavljanja. Uspostavljena je obuka o normativnom okviru, ali ona treba više da se bavi specifičnim potrebama radne snage za zaštitu djece i treba da bude bazirana na kompetenciji, a ne na prenošenju informacija.

Uprkos naporima OCD, činjenica je da nedostaju specifične procedure za pružanje podrške mladima koji napuštaju staranje. Prvi je zadatak za OCD da razvije jasne procedure i smjernice za međusektorsku saradnju kako bi se razvile usluge koje bi mogle da budu održive.

Nedostatak usluga može voditi u dva pravca:

» Jedan je povratak na sistem socijalnog staranja sa širokim spektrom negativnih posljedica.

» Drugi je preuzimanje odgovornosti i postizanje uspjeha u korišćenju postojećih resursa.

Predstavljene usluge i dobre prakse širom svijeta za mlade u programu staranja, ukazuju na to da postoji jasna potreba za:

1. Uslugama baziranim u zajednici koje će podržati biološku porodicu i omogućiti prelaz u manje restriktivno okruženje.
2. Održivim uslugama. Većina inicijativa OCD donijela je kreativne i interesantne pilot projekte koji su bili velika podrška sistemu socijalne zaštite, ali po završetku finansiranja

projekta oni su prestajali sa radom, što je stvaralo i stvara dodatan problem korisnicima usluga koji su izgubili povjerenje u proces pružanja usluge.

3. Lokalnom odgovornošću, što podrazumijeva rad sa zajednicama i lokalnom samoupravom i lokalnim vlastima kako bi osigurali pouzdane, uporedive podatke o troškovima.
4. Umrežavanje OCD i stvaranje međusektorski usaglašenih usluga i međunarodnih mreža koje su održive i orijentisane ka djeci.
5. Unapređenjem lokalnih usluge, uključujući razvijanje jasnijih okidača za niz aktivnosti i intervencija.
6. Pristupom koji se bazira na saradnji institucija/organizacija, uključujući i inspekciju servisa po napuštanju sistema alternativnog staranja.

Iako svaka država razvija politiku i usluge u skladu sa svojim političkim, socijalnim, kulturnim i ekonomskim kontekstom, potrebno je da zakonodavni i politički okvir uključi međunarodne konvencije, standarde i smjernice o pravima i da ih implementira.

Literatura

1. ANNIKI, Lai (2015) Future of an integrated child protection system in Albania Policy document, Tirana.

2. BARTON CHILD LAW AND POLICY CLINIC (2007) Family Preservation in Georgia: A Legal and Judicial Guide to Preventing Unnecessary Removal to State Custody, Georgia.

3. BLANCO, Isabel (2008). Leadership Letter Family and Children Service.

4. Bošnjak, V, Stubbs, P. (2007) Towards a New Welfare Mix for the Most Vulnerable: Reforming Social Services in Bosnia-Herzegovina, Croatia and Serbia.

5. CANTWELL, Nigel. (2005) The Challenges of Out-of-Home Care published in Early Childhood Matters, Bernhard van Leer Foundation.

6. DEVELOPMENT LINKS CONSULT (2013) Case Management handbook for Child protection in Emergencies: Competency Framework, Uganda.

7. EUROPEAN TRAINING FOUNDATION (2010) Mapping policies and practices for the preparation of teachers for inclusive education in contexts of social and cultural diversity: Montenegro country report, working document.

8. GLOBAL CHILD PROTECTION WORKING GROUP (2014) Inter agency guidelines for case management & child protection; the role of case management in the protection of children: a guide for policy & programme managers and caseworkers, http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf

9. GLOBAL CHILD PROTECTION WORKING GROUP (2014)Inter Agency Guidelines for Case Management and Child Protection.

10. Goldman, Jill et. al. (2003), A Coordinated Response to Child Abuse and Neglect: The Foundation for Practice, Office of Child Abuse and Neglect, department of Health and Human Services United States of America.

11. GORIN, G. Rees et. al (2010) Safeguarding Young People: Report The Children's Society Charity Registration No. 221124 | NSPCC Charity Registration Numbers 216401 and SC037717 Responding to young people aged 11 to 17 who are maltreated.

12. GRAĐANSKA ALIJANSA (2015) Konsultacije sa mladima i evaluacija Nacionalnog plana akcije za mlade 2006-2011. (Consultations with young people and Needs assessment report for developing new National Youth Action Plan 2006-2011), Podgorica.

13. Group of authors (2010) Children Social Inclusion Polices and Financing in Albania, Unicef Albania, Tirana.

14. Inter-agency Initiative of the Child Protection Group (2010) Child Protection in Emergencies (CPIE) Competency Framework.

15. JUVENTAS (2015) Napuštanje institucionalne zaštite: analiza politika, institucionalnog okvira i praksi, Podgorica.

16. KONTIC, Vanja (2016), Country sheet on youth policy in Montenegro, Youth partnership http://pjp-

17. Law on Empowerment and Participation of Youth (LEPY), Kosovo, 2009 Law No. 03/L-145, Article 3.

18. Mc Croskey, Jaquelyn & Meezan. William (1998) Family-Centered Services: Approaches and Effectiveness, The Future of Children 54, 54–55.

19. McCroskey, J. & Meezan, W. (1998) Family-centered services: approaches and effectiveness. Future of Child.

20. NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS, LSI YW00 Youth Work National Occupational Standards, Introduction.

21. National Youth Strategy 2007-2013 Albania (2006) Approved by Decision of Council of Ministers N. Albania.

22. NGO WORKING GROUP ON CHILDREN WITHOUT PARENTAL CARE (2006) Development of international standards for the protection of children deprived of parental care, paper presented at the conference International Conference Child Rights, the Role of Families and Alternative Care Policies Developments, Trends and Challenges in Europe, Bucharest, 2006.

23. PELTON, H. Leroy (2008) Informing Child Welfare: The Promise and Limits of Empirical Research, in Child Welfare Research, Advances for Practice and Policy Oxford University Press, United Kingdom.

24. PEROVIC, Bojana (2015) Country sheet on Youth Policy in Serbia, Review of Youth Care in Serbia.

25. REPUBLIC OF MACEDONIA (2005) National Youth Strategy.

26. SOS KDI (2007) Children without parental care or at risk of losing it, 070208- recommendations – background paper.

27. STATE OF MISSISSIPPI DEPARTMENT OF HUMAN SERVICES DIVISION OF FAMILY AND CHILDREN'S SERVICES (2000), Section D: Foster Care Policy.

28. STUBBS, Paul (2009), Social Protection and Social Inclusion in the Western Balkans: A Synthesis Report, European Communities.

29. TAHIRAJ, Enkeleida (2016) A Future for our Children: Mapping Social Protection in Kosovo (UNSCR 1244), UNICEF, Kosovo.

30. THE STATIONERY OFFICE (2003), Every child metters,2003. United Kingdom.

31. TOLFREE, David (2005) Facing the Crisis: Supporting Children through Positive Care Options, Save the Children UK.

32. UNICEF (2005) Submission to the Committee on the Rights of the Child Day of General Discussion on "Children without Parental Care" Geneva.

33. UNICEF (2004) Improving Protection for Children without Parental Care: A Call for International Standards – Working Paper 16 D.

34. UNITED NATIONS (2010) Guidelines for the Alternative Care of Children.

35. WIJEMANNE, Hiranthi (2017), Child Rights Imperatives for Children in Alternative Care, published in Scottish Journal of Residential Child Care Vol. 16, No. 2.

36. Zakon o mladima Federacije Bosne i Hercegovine, 2010.

37. Zakon o mladima Republike Srbije, Službeni list Republike Srbije, broj 50/2011).

PREPORUČENA LITERATURA

1. BETTER CARE NETWORK (2015) Network, Making Decisions for the Better Care of Children: The role of gatekeeping in strengthening family-based care and reforming alternative care systems, Better Care Network and United Nations Children's Fund.

2. Better Care Network and UNICEF (2009) Manual for the measurement of indicators for children in formal care.

3. BUNKERS Kelley and KESHAVARZIAN Ghazal (2015) An Analysis of Child-Care Reform in Three African Countries: Summary of Key Findings, Better Care Network and UNICEF.

4. CANTWELL, N, DAVIDSONJ, ELSLEY, S, MILLIGAN, I, QUINN, N. (2012.) Moving Forward: Implementing the 'Guidelines for the Alternative Care of Children'. UK: Centre for Excellence for Looked After Children in Scotland.

5. Centre for Excellence. (2012). MOVING FORWARD: Implementing the 'Guidelines for the Alternative Care of Children.

6. DALY, M, BRAY, R. BRUCKAUF, Z, BYRNE J, MARGARIA, A, PECNIK, N, and SAMMS-VAUGHAN M. (2015). Family and Parenting Support: Policy and Provision in a Global Context, Innocenti Insight, UNICEF Office of Research, Florence.

7. Group of authors (2011) Application of the UN Guidelines for the Alternative Care of Children: A Guide for Practitioners, Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (RELAF) and United Nations Children's Fund (UNICEF), Buenos Aires, Argentina.

8. Hague Convention (1980) Convention on the civil aspects of international child abduction.

9. Hague Convention (1993) Convention on protection of children and co-operation in respect of intercountry adoption.

10. Hague Convention (1996) Convention on jurisdiction, applicable law, recognition, enforcement and co-operation in respect of parental responsibility and measures for the protection of children.

11. Hague Convention (2007) Convention on the international recovery of child support and other forms of family maintenance.

12. Inter-Agency Group on Children's Reintegration (2016) Guidelines on Children's Reintegration.

13. Interagency Working Group on Unaccompanied and Separated Children (2013) Alternative Care in Emergencies Toolkit, published by Save the Children on behalf of the Interagency Working Group on Unaccompanied and Separated Children.

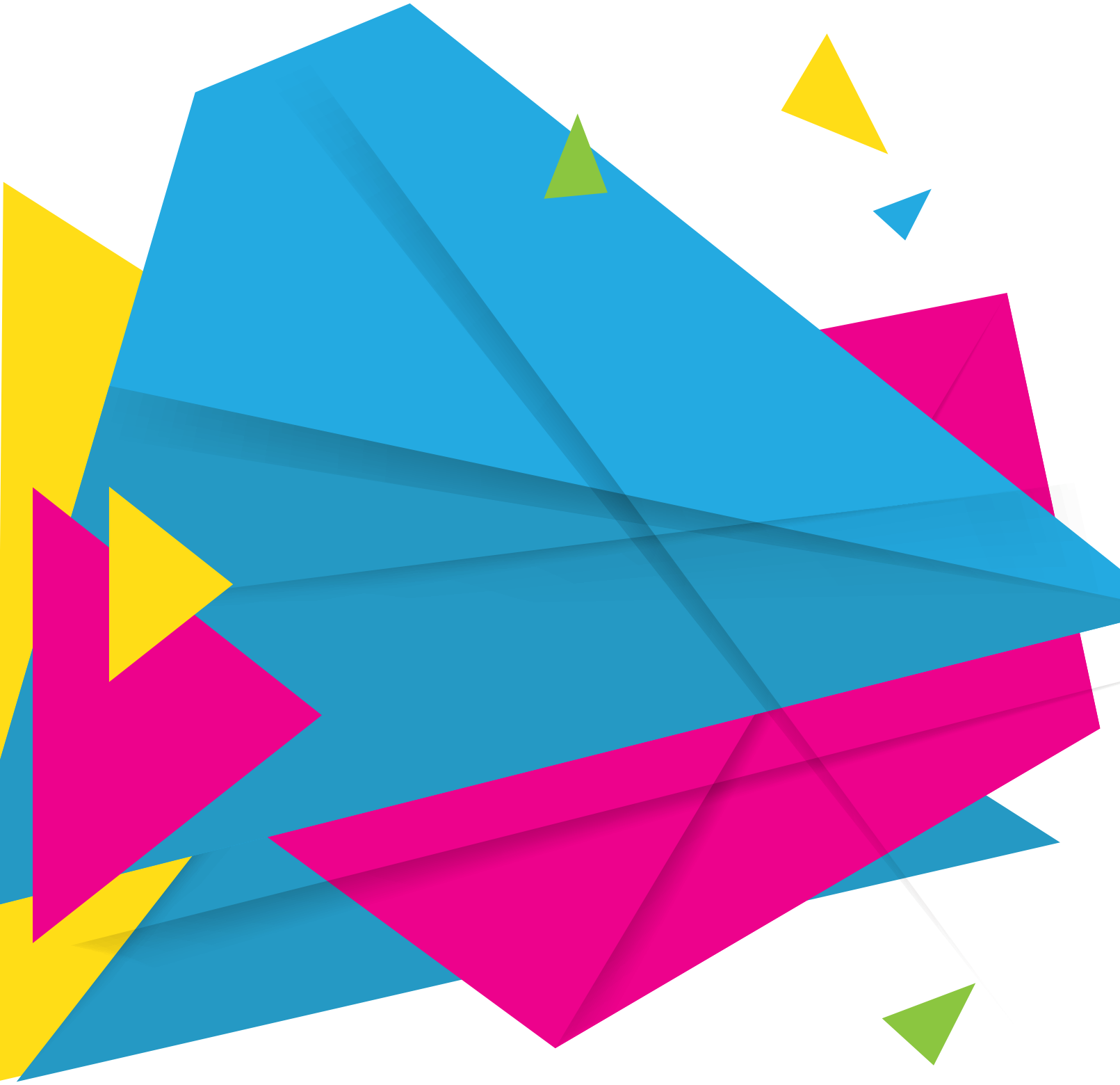
14. JINI L. ROBY, JD, MSW, MS (2011) Children in Informal Alternative Care, working paper, United Nations Children's Fund (UNICEF), Child Protection Section, New York.

15. LANSDOWN, Gerison (2011) Every child`s right to be heard: A resource guide on the UN committee on the rights of the child general comment No. 12, Save the Children UK on behalf of Save the Children and UNICEF.

ANEKS 1: OKVIR NADLEŽNOSTI I VJEŠTINA VODITELJA SLUČAJEVA[44]

Vještine	Nadležnosti
Lične kompetencije	
Upoznati i preispitati sebe	Budite svjesni svojih snaga, slabosti i resursa; preispitajte se i procijenite sebe kako biste razvili vještine; kritički razmislite o vašim učincima koristeći superviziju.
Upravljati stresom i emocijama	Slušajte i izrazite osećanja i emocije na odgovarajući način; prepoznajte kod sebe znake stresa; naučite da upravljate stresom kako biste se oslobodili tenzije i djelovali efikasno; koristite superviziju da biste razgovarali o stresu i vašem radu.
Biti feksibilan i spreman na promjenu, adaptiranje kulturološkim razlikama	Kulturološka osjetljivost (1): radite efikasno sa ljudima svakog porijekla, izbegavajte stereotipne odgovore ispitivanjem sopstvenog ponašanja i predrasuda, pokazujte otvorenost i interesovanje za učenje o različitim kulturama.
Analizirati, razmišljati na kritičan i kreativan način i donositi odluke	Nađite kreativna rješenja i pokažite inicijativu. - Rješavanje problema (1): sagledajte teška pitanja iz različitih perspektiva. Donošenje odluka (1): prikupite relevantne informacije prije donošenja odluke, suprotstavite pretpostavke činjenicama; donesite odluke u skladu sa ličnim učinkom i ovlašćenjima.
Preuzeti odgovornost i raditi sa integritetom	Integritet (1): nemojte zloupotrebljavati vlastitu moć ili položaj neprikladnim političkim pritiskom u donošenju odluka, pokažite konzistentnost između izraženih principa i ponašanja, postupajte bez razmatranja lične dobiti. Odgovornost (1): djelujte u skladu sa principima odgovornosti i kodeksima ponašanja, pokažite poštovanje prema korisnicima, preuzmite odgovornost za akcije i poštujte obaveze, osigurajte otvorenost i transparentnost.
Socijalne kompetencije	
Pregovaranje i upravljanje problemima i konfliktima	Pregovaranje (1): primijeniti principe pregovaranja ciljajući na ishod u kojem obje strane pobjeđuju, prilagoditi stil kako bi se u obzir uzele kulturološke razlike u vezi sa pregovaranjem, ostalima prezentovati ili predložiti alternative. - Rješavanje problema (1): baviti se problemima u momentu kada se javljaju, podržavajući druge u rješavanju problema. - Zagovarati pitanja zaštite djece (1): izražavati razlike u mišljenju na osjetljiv i kontrolisan način, pokazujući taktičnost kada se bavite ostalima.

44 Radna grupa za zaštitu djeteta, međusektorske smjernice, str. 73, adaptirano iz:
Terre des Hommes Smjernice za vođenje slučaja za radnike u domenu zaštite djece 2013 (draft) i Međusektorskog okvira kompetencija u domenu zaštite djece u kriznim situacijama (2010), Radna grupa za zaštitu djece (naziv i nivo se navode kada je ovaj okvir kompetencija upotrijebljen).

Rad i koordinacija unutar tima ili mreže	Raditi sa kolegama kako bi se doprinijelo razvoju tima; poštovati mišljenja drugih; unapređivati njihove vještine zajedničkim djelovanjem; davati i primati konstruktivne povratne informacije.
Pokazivanje empatije, topline i saosjećanja	Empatija (2): proširiti osećaj brige jednih za druge, odgovarajući na način koji je u skladu sa njihovim emocionalnim i fizičkim stanjem. - Kulturna osjetljivost (1): djelovati na nediskriminišući način.
Podržati i motivisati osobu/grupu	Prepoznati i rješavati emocionalno osjetljiva pitanja. - Prilagoditi način rada djetetu i porodici; raditi zajedno sa njima i voditi ih ka zajedničkom cilju; stvarati i održavati njihovu motivaciju.
Komunicirati i slušati druge	Komunikacija (1): izražavati se verbalno na jasan i koherentan način; aktivno slušati druge, razmišljajući o onom što je prethodno rečeno; prilagođavati ton, stil i format publici, posebno kod različitih kultura; prevladati jezičke barijere. - Izgraditi povjerenje (2): kreirati i održavati okruženje u kojem drugi mogu pričati i djelovati bez straha od reperkusije. - Kulturna osjetljivost (1): tretirati sve ljude jednako, s poštovanjem i dostojanstvom. - Promovisati učešće i djelovanje djece (1): usmjeravati djecu na prijateljski način koji pokazuje poštovanje, i osigurati da vrijeme i sredina doprinose djelotvornoj komunikaciji; koristite jasan jezik i prijatan ton kada komunicirate sa djecom; razumjeti prepreke i izazove koji utiču na učešće djece, uključujući i moguće rizikovanje sigurnosti ili odsustvo zaštite, odnosno percepcije sigurnosti i zaštite u različitim kontekstima; razumjeti, prihvatiti i objasniti prednosti učešća djece u odlukama koje se njih tiču.
Metodološke kompetencije	
Promovisanje učestvovanja i saradnje u upravljanju predmetom	Ohrabriti djecu i porodice da učestvuju u identifikaciji svojih potreba i resursa tokom procjene; sarađivati sa njima kako bi im se pomoglo da donesu informisane odluke tokom procesa upravljanja predmetom; aktivno uključiti sve sudionike i ohrabriti učešće. - Razumjeti važnost koordinacije između pružalaca usluga u cilju pružanja holističke podrške djeci.
Planiranje, implementacija i kontrola intervencije	- Kreirati, implementirati i pregledati planove predmeta sa djecom, porodicama i ostalima na primjeren način. - Znati kako pomoći porodicama da obezbijede odgovarajuću podršku za svoju djecu. - Razumjeti prepreke sa kojima se porodice suočavaju u pristupu uslugama.

Tehničke kompetencije	
Poznavanje teoretskog okvira neophodnog za rad sa djecom i porodicama	Znati i razumjeti lokalni kontekst uključujući: razvoj djeteta u tom kontekstu; dinamiku odnosa u okviru toga konteksta; i kulturne prakse koje utiču na dobrobit djece. - Razumjeti probleme zaštite djece (2): dobro poznavanje - indikatora i posljedica zlostavljanja, zanemarivanja, eksploatacije i nasilja nad djecom; ključnih teorija vezanih za njegu i zaštitu djece; načina identifikacije faktora koji povećavaju ranjivost i rizik, i smanjuju otpornost u različitim situacijama i tokom različitih faza razvoja. - Razumjeti program za zaštitu djece (1): razumjeti osnovne principe i pristupe programu dječje zaštite; da je dječja zaštita predmet zasebnog prava; veze sa drugim sektorima; osnovne uloge i odgovornosti organizacija uključenih u proces zaštite djece. - Koristiti pristup zasnovan na pravima u dječjoj zaštiti (1): Osnovno znanje o nacionalnim i međunarodnim pravnim okvirima i konvencijama koje se odnose na brigu i zaštitu djece uključujući i Konvenciju o pravima djeteta; izazovi povezani sa holističkim adresiranjem dječjih prava u uslovima ograničenog vremena/resursa. - Razumijevanje problema zaštite djece (1): Sprovođenje mjera kako bi se osiguralo da se povjerljive informacije i osjetljivi dokumenti čuvaju na sigurnom; obezbijediti da kolege rade u skladu sa standardima UN o seksualnoj eksploataciji i zlostavljanju i ponašaju u skladu sa ključnim pravilima organizacije; osigurati da se povrede povjerljivosti rješavaju trenutnom akcijom.
Posjedovanje specifičnih alata za upravljanje predmetom	Poznavati alate i procese potrebne za raspoređivanje usluge, dokumentovanje upravljanja slučajem, upravljanja informacijama, zaštite podataka, razmjene informacija i rada sa drugima u upravljanju predmetom.