

Национални програм Европске уније ИПА 2012 за Републику Србију

**Подршка социјалној инклузији најугроженијих
група, укључујући Роме, кроз разноврсније
социјалне услуге у заједници**

(EuropeAid/133783)

**МОНИТОРИНГ ИСПУЊЕНОСТИ БЛИЖИХ УСЛОВА И
СТАНДАРДА ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГА У ЗАЈЕДНИЦИ**

**(дневни боравак, помоћ у кући, лични пратилац детета,
свратиште, становање уз подршку, персонални асистент)**

Инструмент за самопроцену и екстерни мониторинг



Пројекат финансира
Европска унија



Пројекат спроводи: EPTISA Servicios de Ingeniería S.L.
у конзорцијуму са WYG International и EPTISA d.o.o.



Информације о документу

Назив:	Мониторинг испуњености ближих услова и стандарда за пружање услуга у заједници (дневни боравак, помоћ у кући, лични пратилац детета, свратиште, становање уз подршку персонални асистент) Инструменти за самопроцену и екстерни мониторинг
Статус:	Финални нацрт
Датум:	децембар 2015. године
Пројекат:	Подршка социјалној инклузији најугроженијих група, укључујући Роме, кроз разноврсније социјалне услуге у заједници
Број пројекта:	EuropeAid/133783 (2014/343-809)
Аутор	Проф. Мирослав Бркић, експерт на пројекту
Садржај документа проверава:	Александра Чалошевић, вођа пројектног тима acalosevic@eptisa.com

Мишљења представљена у овом документу су мишљења аутора и не морају нужно представљати становиште Европске уније или било које друге организације.



Мониторинг – појам и врсте

Испуњеност стандарда за пружање услуга социјалне заштите немогуће је утврдити без постојања јасних и транспарентних механизма за праћење, односно мониторинга.

Постоје различите дефиниције, врсте и области примене мониторинга. Мониторинг се наједноставније може дефинисати као средство које омогућава одговор на питање да ли се активности реализују у складу са планом, или другим речима као одговор на питање **шта се дешава?** (Бркић, 2008).

Једна од ширих дефиниција, мониторинг у области социјалних услуга одређује као: *“континуирани процес систематског прикупљања информација у односу на специфичне индикаторе (показатеље успешности) који има за циљ обезбеђивање инпута менаџерима социјалних услуга и другим релевантним актерима о нивоу прогреса који је направљен у односу на циљеве, а у оквиру предвиђених средстава.”* (Обезбеђивање приступа особа са инвалидитетом социјалним услугама: Потреба за регулаторним механизмима у југоисточној Европи, 2006, Handicap International)

У зависности од врсте информација које се прикупљају, сврхе и циљева праћења и актера, разликују се:

- 1. екстерни мониторинг** који обављају спољни процењивачи
- 2. интерни мониторинг** који се обавља од стране самог пружаоца услуге.

Екстерни мониторинг

Мониторинг од стране финансијера услуге

Има сврху контролног механизма, посредством којег финансијер услуга (централна, локална администрација, донатор), прати да ли се средства троше у складу са планираним активностима. Претходно се уговором дефинишу права и обавезе финансијера, односно



пружаоца услуге. На основу дефинисаних индикатора садржаних у буџету, односно уговору (број корисника, запослених, конкретни трошкови пружања услуге и сл.), финансијер прати да ли се средства троше у складу са планом. На тај начин се добија одговор на већ поменуто питање: шта се дешава?

Мониторинг испуњености основних стандарда

У овом контексту мониторинг представља специфичан регулаторни механизам којим се утврђује испуњеност прописаних стандарда. Мониторинг врши инспекција министарства надлежног за послове социјалне заштите. Исходи мониторинга могу бити различити: добијање, обнављање, суспензија, укидање лиценце, записник са констатацијама, односно решење са налогом мера.

Такође, екстерни мониторинг могу вршити и други овлашћени органи, на пример канцеларија заштитника грађана у поступцима поступања по притужбама грађана.

Интерни мониторинг

Пружаоци услуга треба да имају одређене дефинисане интерне процедуре за мониторинг у односу на:

- **мониторинг активности** предвиђених у индивидуалном плану за корисника,
- **мониторинг постигнућа организације** у односу на активности планиране у стратешким, оперативним плановима и програмима
- **испуњеност стандарда за пружање конкретне услуге.**

У првом случају, задужени радник и непосредни руководиоци прате да ли су планиране активности реализоване. Могуће је да се активности спроводе на дефинисани начин, али да изостају одговарајући исходи. У том случају неопходно је извршити одговарајуће промене, како би се активности ускладиле са потребама и реалистичним исходима.



За други и трећи облик мониторинга, непосредно је одговоран руководиоца организације, при чему запослени учествују у прикупљању одговарајућих информација, које треба да прикажу степен реализације планираних активности, односно испуњености стандарда.

Без обзира о којој врсти је реч, интерни мониторинг омогућава пружаоцу услуге да увиди правце у којима се крећу планиране активности, да пронађе начине да се оне допуне или промене, ускладе са очекиваним исходима у напретку корисника, циљевима организације или захтевима стандардизације.

Мониторинг метод

Идеја стандардизације услуга има за циљ уједначавање квалитета и упоредивост праксе. Квалитативне, за разлику од квантитативних стандарда, теже је уједначити. Они увек носе ризик од субјективности и произвољности у оцени њихове испуњености.

Из тих разлога је потребно формулисати одговарајући метод за процену испуњености стандарда, на основу **дефинисаних индикатора**, који се документују/доказују посредством различитих **средстава верификације**.

Конструисани **инструмент за мониторинг** је алатка за процену испуњености стандарда за услуге у заједници:

- дневне услуге у заједници: дневни боравак, помоћ у кући, лични пратилац детета, свратиште и
- услуге подршке за самосталан живот: становање уз подршку, персонални асистент.

Инструмент за мониторинг

Инструмент за мониторинг испуњености стандарда направљен је у облику Excel табеле, у форми неколико целина (excel sheet- ови), које прате структуру Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите.



С обзиром на то да се Правилник састоји из заједничких стандарда за све и посебних стандарда за одређене услуге, ради прегледности и једноставности употребе табеле, на одвојеним целинама (shett-овима) представљени су:

- 1) заједнички минимални стандарди за све услуге,**
- 2) посебни стандарди за дневне услуге у заједници (дневни боравак, помоћ у кући, лични пратилац детета и свратиште)**
- 3) посебни стандарди за услуге подршке за самостални живот (становање уз подршку и персонални асистент).**
- 4) докази о испуњености услова за издавање лиценце организацијама социјалне заштите**

Услуге су груписане по целинама на начин дефинисан у Правилнику о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите.

Прва целина (sheet) дефинише, заједничке структуралне и функционалне стандарде које треба да испуне сви пружаоци услуга. Целине 2 и 3 садрже посебне структуралне стандарде за дневне услуге у заједници и услуге подршке за самосталан живот. Целина 4 - доказе о испуњености услова за издавање лиценце, који се прибављају од других система или их непосредно креира пружалац услуге, углавном путем различитих унутрашњих аката.

Приликом процене испуњености стандарда за услугу дневни боравак за децу са сметњама у развоју, испитује се испуњеност:

- заједничких стандарда (sheet 1. Заједнички стандарди за услуге) и
- посебних структуралних стандарда за услугу дневни боравак.
- доказа о испуњености услова за издавање лиценце организацији социјалне заштите



На почетку прве целине (sheet 1 Заједнички мин. стандарди) налазе се поље за **податке о пружаоцу услуге**: назив услуге, назив организације пружаоца услуге, адреса и општина/град, име одговорне особе (руководилац или овлашћена особа) и период када је извршен мониторинг.

Слика 1 Подаци о пружаоцу услуге

ПОДАЦИ О ПРУЖАОЦУ УСЛУГЕ	
Услуга	
Пружалац услуге	
Адреса, Град	
Одговорна особа	
Период	

На почетку друге и треће целине, које се односе на дневне услуге и услуге подршке за самосталан живот, дате су и **спецификације услуга**: сврха услуге, циљна група и програмске активности. Спецификација услуге је саставни део инструмента за мониторинг јер је успостављање услуге према одедницама спецификације предуслов за испуњавање стандарда.



Слика 2 Спецификација услуге

Услуга	СВРАТИШТЕ
Спецификација услуге	
Циљна група	Услуга свратиште доступна је деци, младим, одраслим и старим особама који живе или раде на улици и добровољно затраже или пристану на услугу.
Сврха услуге	Сврха услуге је пружање привремених или повремених интервенција и задовољавање тренутних потреба корисника, као и посредовање у обезбеђивању доступности других услуга у заједници.
Активности	Активности у оквиру услуге свратиште усмерене су ка задовољавању основних потреба и осигурању безбедног и пријатног окружења корисника. Активности услуге свратиште, у складу са проценом потреба корисника, обухватају: 1) обезбеђивање obroка за кориснике; 2) обезбеђивање услова за одржавање личне хигијене; 3) набавка одеће и обуће и обезбеђивање услова за њихово одржавање; 4) обезбеђивање боравка; 5) посредовање у обезбеђивању доступности услуга у заједници (здравствених, образовних, социјалних, правних и др.); 6) едукацију и подршку корисника у стицању основних животних вештина; 7) пружање психо-социјалне подршке.

У делу који се односи на процену испуњености стандарда свака целина (sheet) састоји из

- редног броја стандарда (колона 1)
- заједничких или посебних структуралних и функционалних стандарда за услуге (колона 2)
- индикатора испуњености стандарда (колона 3), на основу којих се врши процена.
- начина процене испуњености стандарда (колона 4)
- средство верификације (колона 5)
- оцену испуњености стандарда, од 1-3; (колона 6) и
- разлози, коментар, препорука (колона 7)



Слика 3 Изглед табеле за процену испуњености стандарда

ЗАЈЕДНИЧКИ МИНИМАЛНИ СТАНДАРДИ ЗА СВЕ УСЛУГЕ									
Заједнички структурални минимални стандарди ЗА СВЕ УСЛУГЕ									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1-3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	Рс3*	РсК*			
<i>Транспарентност рада</i>									
5. Пружалац услуге:									
5.1.	Има дефинисан основни програм рада организације који садржи податке о: (1) корисничкој групи којој је услуга намењена; (2) програмским активностима које се реализују, у складу са потребама корисничке групе; (3) основним кадровима; (4) другим питањима прописаним правилником којим се уређује лицензирање пружалаца услуга социјалне заштите	1) Постоји документ Основни програм рада организације. 2) Документ садржи све релевантне елементе прописане стандардом и правилником којим се уређује лицензирање пружалаца услуга							

Стандарди (колona 2) су приказани на начин на који су дефинисани у Правилнику о минималним стандардима за пружање услуга социјалне заштите, а **редни број** (колona 1) представља члан и став стандарда ради лакшег праћења повезаних стандарда.

За сваки стандард наведени су **индикатори**, тј. **показатељи испуњености стандарда** (колona 3).

Није на одмет споменути да су у неким другим земљама индикатори саставни део документа о стандардима (Велика Британија, Румунија), јер су они неопходни како би се опште изјаве какви су стандарди операционализовали и учинили мерљивим и проверљивим. У нашем случају индикатори нису део Правилника о ближним условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, отуда и потреба за овом методологијом.



Према садржају индикатори могу бити **квалитативни и квантитативни**.

Квантитативни показују испуњеност стандарда бројчано и материјално, док квалитативни указују на врсту промене која се догодила, односно на квалитет активности или документа којом се верификује испуњеност стандарда.

За све стандарде за које је то било могуће наведена су два индикатора са намером да се обухвати **формална и садржајна функција стандарда**, како би се утврдило да ли постоји процедура за испуњавање одређеног стандарда, односно да ли је испуњен са аспекта његове примене у односу на корисника услуге.

Пример 1 Врсте индикатора

Заједнички минимални функционални стандарди ЗА СВЕ УСЛУГЕ									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1-3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
Планирање									
16.1.	На основу идентификованих потреба, способности и ризика, за сваког корисника сачињава се индивидуални план услуге.	1) Постоје индивидуални планови за сваког корисника 2) У индивидуалним плановима посебно су спецификоване потребе, способности и ризици за сваког корисника							

У Примеру бр. 1 индикатор „Постоје индивидуални планови за сваког корисника” је **индикатор форме и квантитативни индикатор**, док је индикатор „У индивидуалним плановима за кориснике посебно су спецификоване потребе, способности и ризици за сваког корисника” **индикатор садржаја и квалитета**. Комбинација, односно испуњеност оба индикатора указује да је стандарда остварен.



За један мањи број стандарда дефинисан је само по један индикатор јер су у форми исказа на који је могуће дати одговор само са да или не, или су садржајно везани за неки други стандард. На пример, за структуралн стандард: „*Објекат у коме се пружају услуге корисницима налази се у насељеном месту*“ постоји само један индикатор јер пружалац услуге или јесте или није у насељеном месту.

Начин процене испуњености стандарда (колона 4) обухвата неколико група активности које се предузимају како би се доказала испуњеност стандарда.

У зависности од типа стандарда, начини процене могу бити:

- ***Преглед документације (ПД)***

Преглед документације користи се у свим случајевима када стандард предвиђа израду документа било на експлицитан начин (основни програм организације и годишњи план рада) било на имплицитан (стандарди описују запослене које пружалац услуге мора да има али су уговори са њима начин за доказивање испуњености стандарда)

- ***Опсервација (О)***

Опсервација је основни метод за процену испуњености стандарда код структуралних стандарда који се односе на локацију, простор и опрему. Наравно, опсервација не треба да буде произвољна већ заснована на индикаторима за процену испуњености стандарда.

- ***Разговор са запосленима (РсЗ)***

Разговор са запосленима је додатни начин процене, који могу користити спољни процењивачи за утврђивање испуњености функционалних стандарда као што су пре свега развој особља, јер се директно тиче запослених, али и стандарда који се односе на стручни поступак у смислу пријема, процене, израде и реализације плана са корисником.

- ***Разговор са Корисницима (РсК).***

Разговор са корисницима ће такође користити спољни процењивачи у случају оних стандарда који се директно односе на информисање корисника и њихово учешће у



реализацији услуге. У ту сврху користиће се посебно структуриран упитник и разговараће се са адекватним узорком корисника или значајних особа, како би подаци били веродостојни.

Плавом бојом у табели, обележен је препоручени начин за процену испуњености стандарда. Да би процена била објективна најадекватније је да се испуњеност стандарда испитује на више од једног начина. У примеру под редним бројем 2, испуњеност се не може утврдити на основу једног начина процене већ ће се поред прегледа документације и утврђивања садржаја индивидуалног плана, и евентуалног потписа корисника на папиру, обавити и разговори са корисницима како би се утврдило да је стандард испуњен.

Пример 2 Начин процене испуњености стандарда

Заједнички минимални функционални стандарди ЗА СВЕ УСЛУГЕ									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1-3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
Планирање									
16.1.	На основу идентификованих потреба, способности и ризика, за сваког корисника сачињава се индивидуални план услуге.	1) Постоје индивидуални планови за сваког корисника 2) У индивидуалним плановима посебно су спецификоване потребе, способности и ризици за сваког корисника	X X			X			

Иако је препорука да се стандарди процењују путем више од једног облика провере, то неће бити увек могуће. На пример, структурални стандарди ће се углавном процењивати путем опсервације или прегледа документације, док је у области функционалних стандарда примењив и разговор са корисницима и запосленима.



Средства верификације (колона 5) током мониторинга укључују прегледану документацију, опис стања, податке добијене из разговора са корисницима или запосленима и све остало што може да документује затечено стање. У инструменту за мониторинг у овој колони набрајају се документи које је пружалац услуге приложио, или опис затеченог стања.

Пример 3 Средства верификације и оцена испуњености

Заједнички минимални функционални стандарди ЗА СВЕ УСЛУГЕ									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1-3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
Планирање									
16.1.	На основу идентификованих потреба, способности и ризика, за сваког корисника сачињава се индивидуални план услуге.	1) Постоје индивидуални планови за сваког корисника 2) У индивидуалним плановима посебно су спецификоване потребе, способности и ризици за сваког корисника	X X			X	Прегледани сви индивидуални планови за кориснике Обављен разговор са 10 корисника	2	

Испуњеност стандарда (колона 6) изражава се оценом од 1 до 3, при чему:

- **Оцена 1** значи да не постоји ниједан показатељ учинка,
- **Оцена 2** означава делимичну, а
- **Оцена 3** потпуну испуњеност стандарда.

Оцена се даје на основу постојања показатеља о испуњености стандарда. Због тога су за скоро све стандарде дефинисана 2 индикатора успешности што омогућава и нумеричко оцењивање. Уколико је пракса пружаоца услуге таква да постоје оба индикатора испуњености стандарда он добија највишу оцену и у потпуности испуњава стандард. Присуство само једног индикатора оцењује се оценом 2 и то је показатељ делимичне испуњености, док се оценом један оцењује ситуација у којој пружалац услуге ни на који начин није показао да испуњава стандард.



У случају стандарда за које је дат само један индикатор, јер су у форми исказа на који је могуће дати одговор само да или не, дају се оцене 1 или 3. Пример оваквог стандарда је: „*Подови у свим просторијама су од неклизацијских материјала*“. Индикатор за овај стандард је „*Подови у свим просторијама су од неклизацијских материјала*“, а у зависности да ли то одговара реалности или не даје се оцена 3 или 1.

На примеру стандарда **”На основу идентификованих потреба, способности и ризика, за сваког корисника сачињава се индивидуални план услуге”**:

- Оцену 1 добија пружалац који уопште нема индивидуалне планове за кориснике.
- Оцену 2 добија пружалац услуге који има индивидуалне планове за све кориснике (дакле, први индикатор постоји), али су ”сви исти”, тј из њих се види да нису засновани на специфичним потребама, способностима и ризицима за појединачног корисника.
- Оцену 3 добија пружалац услуге који има индивидуалне планове, који су индивидуализирани, засновани на специфичностима сваког од корисника.

У примеру је пружалац услуге добио оцену 2 јер је прегледом документације утврђено да има индивидуалне планове за све кориснике, али су ти планови веома слични један другом и у њима није видљиво да су засновани на специфичностима сваког појединачног корисника. Такође током разговора са корисницима утврђено је да они нису активно учествовали у изради индивидуалних планова, као ни њихове значајне особе.

Овакво или слично образложење наводи се у последњој колони **разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука (колона 7)**.



Пример 4 Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука

Заједнички минимални функционални стандарди ЗА СВЕ УСЛУГЕ									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1-3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
Планирање									
16.1.	На основу идентификованих потреба, способности и ризика, за сваког корисника сачињава се индивидуални план услуге.	1) Постоје индивидуални планови за сваког корисника 2) У индивидуалним плановима посебно су спецификоване потребе, способности и ризици за сваког корисника	X X			X	Прегледани сви индивидуални планови за кориснике Обављен разговор са 10 корисника	2	Иако су за све кориснике направљени индивидуални планови адекватне структуре, у њима није видљиво да су засновани на специфичним потребама, способностима и ризицима конкретних корисника. Исто је и потврђено у разговору са корисницима и њиховим значајни особама које тврде да нису укључене у израду индивидуалног плана.

Ова колона је значајна пружаоцима услуга јер омогућава аналитички приступ процени испуњености стандарда, тј промишљање о разлозима и узроцима који су довели до немогућности да се стандард испуни и могућим активностима како би се то променило. Када су у питању спољни процењивачи они ће у ову колону поред разлога за неиспуњеност стандарда унети и **препорку и рок за унапређење процедуре или поступка.**

Целина 4 (sheet) носи назив **Докази о испуњености услова за издавање лиценце.** Садржи листе доказа које је потребно обезбедити у складу са Правилником о



лиценцирању пружаоца услуга. За израду ове колоне коришћена је методологија коју је израдио Републички завод за социјалну заштиту, уз одређене измене и допуне. Ова колона омогућава пружаоцу услуга, односно надлежној инспекцији, да процени да ли су обезбеђени захтевани докази, било да се прибављају од стране других система или непосредно од пружаоца услуге. У колони напомена, наведено је да ли доказе обезбеђују сви пружаоци или су потребни само неким у зависности од врсте услуге.

Пример 5 Изглед табеле о Доказима о испуњености услова за издавање лиценце

Докази о испуњености услова за издавање лиценце организацијама социјалне заштите					
р.б.	Доказ	Индикатор	Испуњава услов		Напомена
			ДА	НЕ	
1.	Доказ да је регистрована у складу са Законом				
		Упис у Регистар Агенције за привредне регистре			<i>*доказ достављају сви пружаоци услуга</i>
		Регистрована у привредном суду			
		друго (навести шта)			
2.	Доказ да испуњава стандарде квалитета				
2.1.	Основни програм организације <i>* овај доказ достављају сви пружаоци услуга</i>				
	• Податак о корисничкој групи којој је услуга намењена	Опис корисничке групе и капацитет подносиоца ЗА1			
	• Програмске активности које се реализују	Програмске активности су дефинисане у Основном програму организације			



•	Податак о основним кадровима	1. Подаци о основним кадровима садржани су у Основном програму организације			
		2. Постоје уговори о радном ангажовању			
2.2.	Елаборат о испуњеност услова за почетак рада <i>* овај доказ достављају сви пружаоци услуга</i>				
2.2.1.	Доказ да простор испуњава услове за пружање услуге				
•	Скица парцеле	Цртеж са уцртаним објектом и искотираном парцелом			<i>* само за услуге дневног боравака, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници</i>



Јавност рада								
5. Пружалац услуге:								
5.1.1)	Има дефинисан основни програм организације који минимално садржи: (1) податке о корисницима, по узрасту, степену подршке и потребама, односно корисничкој групи којој је услуга намењена, у смислу закона којима је уређена социјална заштита; (2) програмске активности које се реализују, у складу са спецификацијом услуге и минималним стандардима који се односе на услугу коју организација пружа, као и у складу са потребама корисничке групе којој се услуга пружа; (3) податке о основним кадровима, у складу са спецификацијом услуге и минималним стандардима који се односе на услугу коју организација пружа.	1) Постоји документ Основни програм рада организације.						
		2) Документ садржи све релевантне елементе прописане прописане правилником којим су уређени стандарди услуга социјалне заштите.						
5.1.2)	Има елаборат о испуњености услова за почетак рада и пружање услуга социјалне заштите	1) Постоји документ Елаборат о испуњености услова за почетак рада и пружање услуга социјалне заштите						
		2) Документ садржи податке који су прописани правилником којим је уређено лиценцирање организација социјалне заштите						
5.1.3)	Има дефинисан годишњи план рада	1) Постоји документ Годишњи план рада						



		2) Документ садржи циљеве и активности: (1) инфраструктурне инвестиције; (2) развој кадрова; (3) информисање шире и стручне јавности о услугама које се пружају; (4) развој услуге у односу на проширење броја корисника, увођење нових садржаја и слично							
5.1.4)	Има утврђене критеријуме за одређивање приоритета приликом пријема корисника и формирање листе чекања, у зависности од услуге која се пружа, а у складу са актом пружаоца услуге	1) Постоји документ о са утврђеним критеријумима							
		2) Документ садржи јасно утврђене критеријуме за одређивање приоритета приликом пријема корисника и формирање листе чекања, у зависности од услуге која се пружа, а у складу са актом пружаоца услуге							
5.1.5)	Има процедуре за све фазе стручног поступка, као и о другим питањима, у складу са овим правилником и другим прописима	1) Постоје документ о стручном поступку пружаоца услуге (пријем, процена, планирање, реализација активности...) и другим питањима значајним за пружање услуге							
		2) Документ садржи јасно описане процедуре стручног поступка и друге процедуре у складу са овим правилником и другим прописима							
5.1.6)	Обезбеђује редовно информисање потенцијалних корисника о почетку коришћења услуге, према утврђеној листи чекања	1) Постоји установљен начин за информисање корисника о почетку коришћења услуге, у складу са листом чекања							
		2) Корисници су информисани о почетку коришћења услуге, према утврђеној листи чекања							



5.1.7)	Обезбеђује кориснику, законском заступнику корисника и трећим лицима, информације у писменој форми о делокругу рада, услугама које обезбеђује, кућном реду и правилима понашања запослених	1) Постоји документ са свим информацијама наведеним у овом стандарду који је намењен корисницима						
		2) Сви корисници примили документ са информацијама у писаној форми						
5.1.8)	Закључује уговор о пружању услуге, изузев за услугу свратишта и прихватилишта	1) Са свим корисницима су потписани уговори о пружању услуге						
		2) Уговори садрже права и обавезе корисника и пружаоца услуге						
5.1.9)	Води прописану евиденцију и документацију за услугу коју пружа	1) Постоји сва прописана евиденција и документација,						
		2) Евиденција и документација се води на ефикасан и економичан начин						
Локација објекта и опрема								
6.1.	Објекат у коме се пружају услуге корисницима (у даљем тексту: објекат) налази се у насељеном месту.	1) У непосредној близини објекта постоје функционално обједињени урбани елементи који задовољавају заједничке потребе локалног становништва (продавница, апотека..)						
6.2.	Ради несметаног коришћења услуга и служби у заједници објекат треба да буде на месту доступном јавном превозу.	1) У непосредној близини објекта налази се станица јавног превоза или пружалац услуге има организован сопствени превоз за потребе корисника.						
6.3.	Објекат има прикључак на електричну и телефонску мрежу, прикључак и инсталације за довод воде за пиће и одвод отпадних вода.	1) Постоји прикључак на електричну и телефонску мрежу;						
		2) Постоји прикључак и инсталације за довод питке воде и одвод отпадних вода						
6.4.	Прилаз објекту приступачан је за несметан долазак возила са корисницима који се отежано крећу и за самостално кретање корисника инвалидских колица и других помагала.	1) Испред објекта постоје спуштени тротоари						
		2) На улазу постоји рампа адекватне ширине (минимум 90 цм) и са адекватним нагибом (између 1:16 и 1:20)						



6.5.	Пружалац услуге обезбеђује безбедно окружење за боравак корисника, запослених и трећих лица.	1) Постоје безбедносне процедуре у случају екстерних непогода и несрећа;						
		2) Постоје безбедносне процедуре за боравак корисника, ангажованих и трећих лица						
6.6.	Објекат који је спратан за кретање корисника треба да има обезбеђен вертикални транспорт и то: покретну столицу ако је на свакој етажи смештено до 20 корисника, а лифт ако је на свакој етажи смештено више од 20 корисника или ако је објекат спратности П+3 и више.	1) Постоји адекватан вертикални транспорт корисника у складу са Правилником: лифт/покретна столица						
6.7.	Објекат је топлотно, звучно и хидро изолован, има систем централног грејања који обезбеђује адекватну собну температуру, природно проветравање и осветљење.	1) Просторије у којима бораве корисници имају адекватну топлотну, звучну и хидро изолацију						
		2) Просторије у којима бораве корисници су адекватно загрејане и имају природно проветравање и осветљење						
6.8.	Пружалац услуге, у складу са потребама корисника, обезбеђује услове за рекреацију, физикалну и радно-окупациону терапију и сусрете и контакте са члановима породице и другим лицима значајним за корисника.	1) Уколико пружалац услуге обезбеђује рекреацију, физикалну или радно-окупациону терапију она се спроводи у адекватним просторијама које су опремљене потребним материјалом и обезбеђују приватност						
		2) Просторије за сусрете корисника са члановима породице и другим значајним особама су примерене намени						
Напомена стандард 6.8. - стандарди из овог члана не односе се на услуге помоћи у кући.								
Одржавање личне хигијене и хигијене простора								
7.1.	Заједничке просторије свакодневно се чисте.	1) Постоје уговори о радном ангажовању или уговор са лиценцираном агенцијом						
		2) Заједничке просторије су чисте и уредне						



7.2.	Просторије за обављање личне хигијене одвојене су за мушке и женске кориснике..	1) Постоје одвојени тоалети за мушке и женске кориснике.						
		2. Тоалети су прилагођени функционалној ефикасности корисника						
7.3.	Корисници, у складу са својим способностима, активно учествују у одржавању личне хигијене и хигијене простора у којем бораве.	1) Процењени су степени подршке и у индивидуалном плану дефинисано је учешће корисника у одржавању личне хигијене						
		2) Постоји договорен план и распоред учешћа корисника у одржавању хигијене простора у коме бораве						
7.4.	Корисницима је обезбеђено несметано одржавање личне хигијене уз средства и опрему која одговара њиховим могућностима и потребама .	1) Постоје тоалети опремљени средствима за одржавање личне хигијене						
		2) Корисницима је омогућено слободно коришћење тоалета и средстава за одржавање личне хигијене који одговарају њиховим потребама						
Напомена стандард: 7.4. - Стандарди из ст. 1. и 2. овог члана не односе се на услуге помоћи у кући и персоналне асистенције.								
Одлагање отровних и других материјала								
8.1.	Услови за одлагање отровних и других материјала обезбеђују се у складу са посебним прописима.	1. План о управљању, одлагању отпада које издаје министарство надлежно за животну средину или уговор са организацијом овлашћеном за преузимање и одлагање отпада.						
Несметано функционисање корисника								
9.1.	Просторије које су намењене корисницима су приступачне.	1) Просторије су прилагођене корисницима са инвалидитетом тако да могу да се крећу несметано и самостално						
9.2.	Подови у свим просторијама су од неклизајућих материјала.	1) Подови у свим просторијама су од неклизајућих материјала						



Радни простор, руководиоца и задужени радник								
10.1.	Пружалац услуге обезбеђује одговарајуће радне просторије за запослене.	1) Постоји најмање једна просторија коју користе запослени						
		2) Просторија је опремљена адекватном канцеларијском опремом						
10.2.	Пружалац услуге има лице непосредно задужено за руковођење.	1) Акт о унутрашњој организацији и истематизацији радних места пружаоца услуге подразумева радно место лица задуженог за руковођење						
		2) Јасно су дефинисани послови и обавезе лице непосредно задуженог за руковођење						
10.3.	Сви запослени имају јасно дефинисан опис послова.	1) Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места						
		2) Описи посла садрже назив посла, обавезе и одговорности, потребно образовање и искуство, и позицију у хијерархији организације						
10.4.	За сваког корисника задужен је запослени који је непосредно одговоран за рад са корисником, праћење реализације индивидуалног плана и постигнутих исхода, подршку у одражавању контакта са породицом, другим лицима значајним за корисника, водитељем случаја и другим стручњацима у заједници.	1) У индивидуалном плану корисника наведена је одговорна особа тј задужени радник						
		2) Корисници су упознати ко је њихов задужени радник						
Напомена стандард: Један радник из става 4. овог члана може бити задужен за више корисника								



Дневни и ноћни рад							
11.1.	Пружалац услуга које су корисницима доступне двадесет четири часа дневно организује дневни рад, ноћни рад и рад у сменама, у складу са прописом о раду.	1) У Правилнику пружаоца услуге радно време је дефинисано у складу са прописима закона о раду?					

Заједнички минимални функционални стандарди ЗА СВЕ УСЛУГЕ									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1-3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
Пријем корисника									
12.1.	Пријемна процена врши се пре коришћења услуге, у периоду од петнаест дана од пријема захтева.	1) Пружалац услуге има дефинисану процедуру пријемне процене 2) Све пријемне процене обављене су у року од седам дана од пријема захтева							
12.2.	На основу непосредног разговора са корисником или законским заступником, лицима значајним за корисника и других извора процењују се: 1) став корисника и других лица значајних за корисника и њихова очекивања од услуге; 2) подобност корисника за коришћење услуге;	1) Пријемна процена садржи податке захтеване стандардом, закључак садржи одлуку о почетку коришћења услуге или одбијања захтева.							



	<p>3) капацитети пружаоца услуге да задовољи потребе корисника;</p> <p>4) приоритет за пријем – датум коришћења услуге или уписивања на листу чекања;</p> <p>5) способности и приоритетне потребе потенцијалног корисника;</p> <p>6) могућност да друге услуге или службе у заједници на потпунији начин задовоље потребе корисника.</p>	<p>2) У току пријемне процене са свим корисницима је обављен разговор са садржајем који дефинише овај стандард</p>								
<p>Изузетак од стандарда: 12.2. Ако је потенцијални корисник упућен преко центра за социјални рад са седиштем ван места пружања услуге, пружалац услуге ће извршити пријемну процену у складу са ставом 12. 2. по правилу на основу упута центра за социјални рад, у року који је прописан под 12.1.</p>										
12.4.	<p>Пружалац услуге ће у периоду од седам дана обавестити подносиоца захтева о исходу пријемне процене, што укључује информације о почетку коришћења услуге, стављању на листу чекања, или разлозима за евентуално одбијање пријема корисника.</p>	<p>1) Подносиоци захтева писмено су обавештени о исходу пријемне процене у року од седам дана</p>								
Процена										
13.1.	<p>Процена потреба, снага, ризика, способности, и интересовања корисника и других лица значајних за корисника, као и процена капацитета пружаоца услуге (у даљем тексту: процена), врши се након пријема корисника и периодично током пружања услуге у роковима утврђеним индивидуалним планом услуге, односно посебним стандардом за одређену услугу.</p>	<p>1) Пружалац услуге има дефинисану процедуру процене корисника, након пријема и периодично током пружања услуге, и сопствених капацитета у односу на потребе корисника</p> <p>2) Процена је индивидуализована и заснована на холистичком приступу кориснику и његовом окружењу</p>								
13.2.	<p>Процену врши стручни радник уз учешће корисника, по потреби и законског заступника или другог</p>	<p>1) Одговорна особа за процену је стручни радник пружаоца услуге</p>								



	лица значајног за корисника.	2) Корисници, законски заступници или друге значајне особе учествовали су у процени						
13.3.	Процена започиње непосредно након пријема и окончава се у року до десет дана.	1) Процена корисника започета је непосредно након пријема						
		2) Трајање процене није дуже од 10 дана након пријема						
13.4.	Уколико је центар за социјални рад упутио корисника, процена се врши на основу процене центра.	1) Из процене корисника видљиво је да је заснована на процени упутног ЦСР						
13.5.	Током процене пружа се услуга, односно реализују се активности у складу са утврђеним приоритетним потребама корисника.	1) Активности са корисником започињу одмах након пријема						
		2) Активности су примерене приоритетним потребама корисника						
13.6.	Поред околности из става 13.1. процена узима у обзир културолошке и личне посебности корисника: географско и национално порекло, матерњи језик, верско опредељење, узраст, род, сексуалну оријентацију и др.	1) Стручни радници користе језик који је разумљив корисницима						
		2) Стручни радници су информисани о, и уважавају специфичности које произлазе из узрасног доба, верског опредељења, сексуалне оријентације и сл						
13.7.	У односу на резултате процене одређује се степен подршке кориснику и израђује индивидуални план услуге.	1) Процена се завршава дефинисањем степена потребне подршке						
		2) Процена садржи предлог потребних активности које се затим ближе дефинишу у индивидуалном плану услуге						
13.8.	Након извршене процене и одређивања степена подршке, за сваког корисника одређује се	1) У индивидуалном плану за корисника наведен је заужени радник						



	стручни радник, односно стручни сарадник.	2) Постоји образложење за избор конкретног задуженог радника у смислу усклађености компетенција задуженог радника и потреба и преференција корисника							
Одређивање степена подршке									
14.1.	Степен подршке одређује се с обзиром на целокупно индивидуално функционисање корисника и врсте потребне помоћи, у односу на: 1) способност непосредне бриге о себи; 2) учествовање у активностима живота у заједници.	1) Користи се релевантна методологија за процену интезитета подршке 2) У индивидуалним плановима за кориснике степени подршке су одређени у складу са чланом 15 Правилника							
14.2.	Напомена: Инструмент за примену методологије за одређивање степена подршке корисника, саставни је део овог правилника и примењује се приликом одређивања степена подршке корисника.								
Степени подршке									
15.1.	<p>Подршка I степена – значи да корисник није способан да се самостално брине о себи и укључи у активности дневног живота у заједници, због чега му је потребно физичко присуство и континуирана помоћ другог лица.</p> <p>Подршка II степена – значи да корисник може да брине о себи и да се укључи у активности дневног живота у заједници уз физичко присуство и помоћ другог лица.</p> <p>Подршка III степена – значи да корисник може да брине о себи и да се укључи у активности дневног живота у заједници, али му је услед недовољно развијених знања и вештина потребан надзор и подршка другог лица.</p> <p>Подршка IV степена – значи да корисник самостално, односно уз подсећање, може да обавља све животне активности.</p>								
Планирање									
16.1.	На основу идентификованих потреба, способности и ризика, за сваког корисника сачињава се индивидуални план услуге.	1) Постоје индивидуални планови за сваког корисника 2) У индивидуалним плановима посебно су спецификоване потребе, способности и ризици за сваког корисника							



16.2.	Индивидуални план услуге сачињава се до десет дана након окончања процене из члана 13. овог правилника.	1) Сви индивидуални планови направљени су у року од 10 дана од окончања процене						
16.3.	Индивидуални план услуге, обавезно садржи: 1) циљеве који се желе постићи пружањем услуге; 2) очекиване исходе; 3) конкретизоване активности које ће се предузимати, укључујући и активности у процесу прилагођавања; 4) временски оквир у којем се реализује индивидуални план услуге; 5) рок за поновни преглед индивидуалног плана услуге; 6) имена лица одговорних за реализацију индивидуалног плана услуге.	1) Индивидуални планови садрже елементе дате у стандарду						
		2) Планови су индивидуализовани и прилагођени конкретном кориснику						
16.4.	Индивидуални план услуге израђује се у складу са ширим планом упутног центра за социјални рад, ако је корисник упућен преко центра за социјални рад.	1) У индивидуалном плану је видљива усклађеност циљева и активности са ширим планом упутног центра за социјални рад						
16.5.	У изради индивидуалног плана услуге учествује стручни радник, корисник или његов законски заступник, задужени запослени, а по потреби и други стручњаци у организацији и заједници. У изради индивидуалног плана услуге учествује и водитељ случаја упутног центра за социјални рад, ако је корисник упућен преко центра за социјални рад.	1) У свим индивидуалним плановима је уочљиво учешће стручног радника, задуженог радника и других стручњака, као што је водитељ случаја уколико је корисник упућен од стране центра за социјални рад						
		2) Учешће корисника назначено је у свим индивидуалним плановима кроз навођење његових/њених ставова, жеља и сл						
16.6.	Корисник, односно његов законски заступник добијају примерак индивидуалног плана услуге.	1) Сви корисници/законски заступници добили су примерак индивидуалног плана услуге						



		2) Корисници/заступници разумеју индивидуални план услуге						
16.7.	Кориснику, односно његовом законском заступнику обезбеђује се одговарајућа помоћ приликом учествовања у изради индивидуалног плана услуге.	1) Постоји поступак пружања помоћи корисницима/заступницима у учествовању у изради индивидуалног плана						
		2) Корисницима/заступницима у колико је било потребе, пружена је одговарајућа помоћ приликом учествовања у изради плана						
Поновни преглед								
17.1.	Поновни преглед, врши се у складу са роковима наведеним у индивидуалном плану услуге, процењеним интензитетом подршке, дефинисаним циљевима и исходима, и омогућава прилагођавање активности потребама и циљевима корисника и оствареним ефектима услуге.	1) Поновни преглед извршен је у складу са индивидуалним планом 2) Исход поновног прегледа је ревидирање и прилагођавање активности у складу са резултатима евалуације и мониторинга.						
17.2.	Поновни преглед сваког индивидуалног плана услуге врши се најмање: 1) једном у шест месеци, за децу и младе; 2) једном у дванаест месеци, за одрасле и старије кориснике.	1) Поновни прегледи за децу и младе извршени су у складу са стандардима, осим ако индивидуалним планом није предвиђен краћи рок.						
		2) Поновни прегледи за одрасле и старије особе извршени су у складу са стандардима, осим ако индивидуалним планом није предвиђен краћи рок.						
17.3.	У поновном прегледу учествују стручни радник, корисник, односно његов законски заступник и задужени запослени, а по потреби и други стручњаци пружаоца услуге и стручњаци из заједнице.	1) У извештајима о реализацији плана је учљиво учешће стручног радника, задуженог радника, по потреби других стручњака						



		2) Учешће корисника назначено је у свим извештајима о реализацији плана кроз навођење његових/њених утисака, жеља и сл							
17.4.	У поновном прегледу учествује и водитељ случаја уколико је корисник упућен преко центра за социјални рад.	1) У случајевима корисника који су упућени од стране центра за социјални рад у свим извештајима о реализацији плана уочљиво је учешће водитеља случаја							
17.5.	Пружалац услуге може утврдити и краћи рок од рока прописаног ставом 2. овог члана за поновни преглед, у складу са индивидуалним планом услуге и посебним прописима.	1) У индивидуалном плану утврђен је краћи рок за поновни преглед							
		2) Поновни прегледи урађени у краћем року, у складу су са резултатима процене, дефинисаним активностима, циљевима и исходима.							
17.6.	Извештај о реализацији индивидуалног плана услуге доставља се надлежном водитељу случаја, ако је корисник упућен преко центра за социјални рад, у складу са роковима утврђеним у ст. 1, 2. и 5. овог члана.	1) Извештаји о реализацији плана услуге достављени су надлежном водитељу случаја							
		2) Извештаји су достављени у року наведеном у стандарду							
Рестриктивни поступци и мере									
18.1.	Рестриктивни поступци и мере према корисницима који својим понашањем доводе у опасност себе, друге кориснике, особље, посетиоце или имовину, примењују се искључиво на основу планираних, праћених, надгледаних и временски ограничених интервенција, у складу са посебним прописом.	1) Постоје методе процене опасности корисника по себе друге кориснике, особље или имовину							
		2) Интервенције које се у ризичним ситуацијама примењују прилагођене су, планиране и временски ограничене							



18.2.	За ограничавање кретања, изолацију или контролу понашања корисника пружалац услуге прописује процедуре, одређује лице одговорно за одобравање рестриктивних поступака и мера и води евиденцију о њиховој примени, у складу са посебним прописом.	1) Постоји процедура за ограничавање кретања, изолацију или контролу понашања корисника. 2) Запослени, корисници/заступници упознати су са процедуром.							
Интерна евалуација									
19.1.	Пружалац услуге најмање једном годишње спроводи интерну евалуацију квалитета пружених услуга, која укључује испитивање задовољства корисника, односно њихових заступника.	1) Постоје годишњи извештаји о интерној евалуацији квалитета услуге 2) Интерна евалуација обавезно укључује испитивање задовољства корисника на начин примерен њиховим способностима							
19.2..	Извештај о евалуацији из става 1. овог члана, подноси се оснивачу услуге, заводима за социјалну заштиту и доступан је стручној јавности.	1) Извештаји о евалуацији достављени су финансијеру и заводима 2) Извештаји о евалуацији доступни су стручној јавности							
Развој особља									
20.1.	Пружалац услуге обезбеђује одговарајућу стручну подршку (нпр. консултације, менторство, супервизију по одговарајућем моделу и др.), свим лицима ангажованим на пружању услуге, у складу са својим планом стручног усавршавања донетим у складу са законом којим је уређена социјална заштита.	1) Пружалац услуге има пла обуке и стручне подршке запослених 2) Запослени учествују у изради плана у складу са својим професионалним потребама и обезбеђена им је одговарајућа стручна подршка							
20.2.	Пружалац услуге обезбеђује услове за обављање приправничког стажа, односно студентске праксе у складу са правилником којим је уређено	1) Пружалац услуге има процедуру за обављање приправничког стажа, односно студентске праксе							



	лицензирање стручних радника.	2) Постоје докази о обављеном приправничком стажу/студентској пракси.						
Доступност програма и услуга у заједници								
21.1.	Пружалац услуге обезбеђује програмске активности, које су посебно прилагођене могућностима и интересовањима корисника.	1) Индивидуалним плановима предвиђене су програмске активности прилагођене могућностима и интересовањима корисника.						
		2) Постоје извештаји о реализованим програмским активностима.						
21.2.	Ако одређене активности у оквиру услуге коју пружа пружалац не може реализовати коришћењем сопствених ресурса, обезбеђује их у заједници, од других организација или ангажовањем стручњака различитих профила, у складу са идентификованим потребама корисника и њиховим индивидуалним плановима.	1) Постоје протоколи/уговори о сарадњи са установама и другим пружаоцима услуга у заједници						
		2) Постоје уговори са стручњацима различитих профила у складу са индивидуалним плановима корисника, односно програмским активностима пружаоца услуге						
Легенда								
ПД	Преглед документације							
О	Опсервација - непосредни увид							
РсЗ	Разговор са запосленима							
	Разговор са корисницима							

**ЗАЈЕДНИЧКИ МИНИМАЛНИ СТАНДАРДИ ЗА ДНЕВНЕ УСЛУГЕ У ЗАЈЕДНИЦИ
ДНЕВНИ БОРАВАК, ПОМОЋ У КУЋИ, ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА И СВРАТШТЕ**

Услуга ДНЕВНИ БОРАВАК

Спецификација услуге

Циљна група

- Услуге дневног боравака доступне су:
- 1) деци и младима са телесним инвалидитетом, односно интелектуалним тешкоћама, који имају потребу за дневном негом и надзором, и подршком у одржању и развијању потенцијала, на начин који не омета њихово школовање;
 - 2) одраслима са телесним инвалидитетом, односно интелектуалним тешкоћама, који имају потребу за дневном негом и надзором, и подршком у одржању и развијању потенцијала;
 - 3) деци и младима који су у сукобу са законом, родитељима, школом или заједницом, на начин који не омета њихово школовање или одлазак на посао;
 - 4) одраслим и старим лицима којима је потребна дневна нега и надзор.

Сврха услуге

Сврха услуге дневног боравака састоји се у унапређењу квалитета живота корисника у властитој социјалној средини кроз одржање и развијање социјалних, психолошких и физичких функција и вештина, како би се у што већој мери оспособили за самосталан живот.

Кроз услугу дневног боравака корисници у организованом окружењу, и уз потребни надзор, задовољавају развојне потребе, стичу и развијају животне вештине, личну и друштвену одговорност ради развоја самосталности, социјалних, сазнајних и других важних функција.

Уslugом дневног боравака реализује се позитивно и конструктивно искуство боравака изван породице, а члановима породице слободно време за бављење радним и другим активностима.

Услуга дневног боравака се реализује кроз осмишљене програме, у планираним и ограниченим временским периодима.



Активности	<p>Активности услуге дневног боравка усмерене су ка развијању и очувању потенцијала корисника, односно припреми корисника за одржив независан живот.</p> <p>Активности услуге дневног боравка реализују се у складу са сврхом услуге, карактеристикама корисничке групе, капацитетима корисника, индивидуалним планом и, у складу са проценом потреба корисника, обухватају једну или више следећих активности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) подршку у изградњи и одржавању позитивних односа са одраслима и децом; 2) подршку у учењу, одржавању и развијању контакта са надлежним органима јединице локалне самоуправе; 3) организовање радно-окупационих, односно едукативних активности, које подстичу развој нових знања и вештина; 4) развијање метода рада који охрабрују учествовање корисника у активностима у заједници; 5) организовање слободног времена у складу са потребама и интересовањима корисника; 6) организовање пригодних културно-забавних садржаја у оквиру дневног боравка, односно омогућавање корисницима да присуствују активностима у заједници; 7) развој вештина за препознавање и решавање проблема; 8) развој комуникационих вештина; 9) развој вештина за самозаштиту; 10) развој вештина и знања потребних за живот у заједници; 11) рехабилитационе и терапијске активности; 12) програмске активности личног пратиоца детета, у складу са одредбама овог правилника.
-------------------	---

Посебни минимални структурални стандарди за услугу ДНЕВНИ БОРАВАК

Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1 - 3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
		<i>Радно време</i>							
		<i>Број стручних радника и сарадника непосредно ангажованих у раду са корисницима услуге дневног боравка</i>							



71.1.1)	Минимални број стручних радника и сарадника непосредно ангажованих у раду са корисницима дневног боравка, одређује се на следећи начин: 1) за децу и младе са физичким инвалидитетом и интелектуалним тешкоћама – два стручна радника и један сарадник за капацитет до десет корисника, а један стручни радник на сваких додатних пет корисника, односно један сарадник на сваких додатних десет корисника;	1.) Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места, који садржи јасан опис послова и обавеза						
		2) Уговори о радном ангажовању						
71.1.2)	Минимални број стручних радника и сарадника непосредно ангажованих у раду са корисницима дневног боравка, одређује се на следећи начин: 2) за децу и младе у сукобу са законом, родитељима, школом или заједницом – два стручна радника за капацитет до десет корисника, а један стручни радник на сваких додатних пет корисника	1.) Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места, који садржи јасан опис послова и обавеза						
		2) Уговори о радном ангажовању						
71.1.3)	Минимални број стручних радника и сарадника непосредно ангажованих у раду са корисницима дневног боравка, одређује се на следећи начин: 3) за одрасле са физичким инвалидитетом и	1.) Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места, који садржи јасан опис послова и обавеза						



	интелектуалним тешкоћама – један стручни радник и два сарадника за капацитет до десет корисника, а један сарадник на сваких додатних пет корисника, односно један стручни радник на сваких додатних десет корисника	2) Уговори о радном ангажовању							
Исхрана									
72.1.	Корисницима који користе услугу дневног боравка дуже од четири сата, обезбеђује се оброк у складу са њиховим развојним односно здравственим потребама.	1) Исхрана се обезбеђује код самог пружаоца услуге или је потписан уговор са лиценцираном кетеринг организацијом							
		2) Оброк је у складу са развојним и здравственим потребама корисника							
72.2.	У дневном боравку је обезбеђена засебна просторија за исхрану корисника.	1) Обезбеђена је засебна просторија за исхрану корисника.							
		2. Обезбеђен је адекватан простор и приступачност.							
Услуга ПОМОЋ У КУЋИ									
Спецификација услуге									
Циљна група	Услуге помоћи у кући доступне су деци, одраслима и старијима, који имају ограничења физичких и психичких способности услед којих нису у стању да независно живе у својим домовима без редовне помоћи у активностима дневног живота, неге и надзора, при чему је породична подршка недовољна или није расположива.								
Сврха услуге	Сврха помоћи у кући је подршка корисницима у задовољавању свакодневних животних потреба, како би се унапредио или одржао квалитет живота.								



Активности		<p>Активности услуге помоћ у кући усмерене су ка одржању и унапређењу квалитета живота корисника. Реализацијом активности услуге помоћ у кући обезбеђује се одговарајућа нега и помоћ која, у складу са проценом потреба корисника, може обухватати:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) помоћ у обезбеђивању исхране, која укључује по потреби: набавку намирница, обезбеђивање готових оброка, припрема лаких оброка, припрема освежавајућих напитака, помоћ при храњењу; 2) помоћ у одржавању личне хигијене и хигијене стана, укључујући по потреби: помоћ при облачењу и свлачењу, обављању физиолошких потреба, умивању, купању, прању косе, чешљању, бријању, сечењу ноктију, прању и одржавању постељине, одеће и обуће, одржавању чистоће просторија, судова и уређаја у домаћинству; 3) помоћ у загревању просторија, укључујући по потреби: ложење ватре, чишћење пећи, помоћ у набавци огрева; 4) помоћ у задовољавању социјалних, културно-забавних, и других потреба, укључујући: помоћ при кретању унутар и ван куће, набавку новина и књига, иницирање социјалних контаката и укључивање корисника у пригодне културне активности у јединици локалне самоуправе, старање о плаћању рачуна за електричну енергију, телефон, комуналије и сл; 5) посредовање у обезбеђивању различитих врста услуга, укључујући по потреби: посредовање у поправци водоводних, електричних и других инсталација, столарије, уређаја за домаћинство, кречење стана и друге услуге; 6) набавку и надгледање узимања лекова и примену савета прописаних од стране квалификованих медицинских стручњака и одвођење на лекарске прегледе; 7) санирање и негу мањих повреда; 8) контролу виталних функција (крвни притисак, телесна температура, ниво шећера у крви, уношење и избацивање течности и сл.); 9) програмске активности личног пратиоца детета, у складу са одредбама овог правилника. 							
Посебни минимални структурални стандарди за услугу ПОМОЋ У КУЋИ									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1 - 3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
<i>Особље</i>									
76.1.	Активности у оквиру услуге помоћ у кући реализује неговатељица- домаћица, са завршеном обуком по акредитованом програму за	1) Уговор о радном ангажовању							



	пружање услуге помоћ у кући.	2) Неговатељице-домаћице поседују сертификат о завршеном акредитованом програму обуке за пружање услуге помоћ у кући						
76.2.	Неговатељица у директном раду са корисником реализује активности, по врсти и у трајању у складу са индивидуалним планом услуге.	1) Неговатељице су упознате са индивидуалним плановима за кориснике						
		2) Неговатељице реализују активности у складу са планом						
76.3.	Новозапосленој неговатељици обезбеђује се обука, коју пружа неговатељица са одговарајућим радним искуством на тим пословима у трајању од најмање 14 дана, ради њене припреме за пружање услуге.	1) Постоји структуисани програм обуке у складу са стандардом						
		2) Постоји извештај о успешно реализованој обуци.						
76.4.	Пружалац услуге ангажује стручног радника као лице одговорно за процену потреба корисника и координацију рада неговатељица.	1) Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места, који садржи опис послова стручног радника одговорног за процену потреба и координацију рада.						
		2) Уговор о радном ангажовању						
Услуга СВРАТИШТЕ								
Спецификација услуге								
Циљна група		Услуга свратиште доступна је деци, младим, одраслим и старим лицима који живе или раде на улици и добровољно затраже или пристану на услугу.						



Сврха услуге		Сврха услуге свратиште је пружање привремених или повремених интервенција и задовољавање тренутних потреба корисника, као и посредовање у обезбеђивању доступности других услуга у заједници.							
Активности		Активности у оквиру услуге свратиште усмерене су ка задовољавању основних потреба и осигурању безбедног и пријатног окружења корисника. Активности услуге свратиште, у складу са проценом потреба корисника, обухватају: 1) обезбеђивање obroka за кориснике; 2) обезбеђивање услова за одржавање личне хигијене; 3) набавку одеће и обуће и обезбеђивање услова за њихово одржавање; 4) обезбеђивање боравка; 5) посредовање у обезбеђивању доступности услуга у заједници (здравствених, образовних, социјалних, правних и др.); 6) едукацију и подршку корисника у стицању основних животних вештина; 7) пружање психо-социјалне подршке.							
Посебни минимални структурални стандарди за услугу СВРАТИШТЕ									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1 - 3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
<i>Простор</i>									
80.1.	У свратишту је обезбеђена засебна просторија за исхрану корисника.	1) Постоји засебна просторија за исхрану корисника							
		2) Просторија за исхрану корисника је опремљена у складу са наменом							



Стручни радници и сарадници									
81.1.	Пружалац услуге свратиште има најмање једног стручног радника и једног сарадника.	1) Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места, који садржи јасан опис послова и обавеза 2) Уговори о радном ангажовању							
Посебни минимални функционални стандарди за услугу СВРАТИШТЕ									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1 - 3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
Пријем и процена									
82.1.	Пружалац услуге обавештава центар за социјални рад о пријему малолетног корисника у свратиште без одлагања, најкасније наредног радног дана од првог пријема.	1) Доказ (извештај, службена забелешка) о информисању Центра за социјални рад о пријему корисника							
82.2.	У оквиру пријемне процене пружалац услуге прикупља информације о кориснику, његовом идентитету и породици.	1) Пријемна процена садржи податке о кориснику и његовом идентитету							
		2) Пријемна процена садржи податке о породици корисника							



Услуга ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА									
Спецификација услуге									
Циљна група	Лични пратилац доступан је детету са инвалидитетом односно са сметњама у развоју, коме је потребна подршка за задовољавање основних потреба у свакодневном животу у области кретања, одржавања личне хигијене, хранења, облачења и комуникације са другима, под условом да је укључено у васпитно-образовну установу, односно школу, до краја редовног школовања, укључујући завршетак средње школе								
Сврха	Сврха ангажовања личног пратиоца је пружање детету одговарајуће индивидуалне практичне подршке ради укључивања у редовно школовање, и активности у заједници, ради успостављања што већег нивоа самосталности.								
Програмске активности	Програмске активности личног пратиоца детета реализују се кроз акредитовани програм, у оквиру посебне услуге личног пратиоца детета, или као програмске активности у оквиру услуге дневног боравка или помоћи у кући.								
Активности	Активности личног пратиоца детета, планирају се и реализују у складу са индивидуалним потребама детета у области кретања, одржавања личне хигијене, хранења, облачења и комуникације са другима, што укључује: 1) помоћ код куће у облачењу, одржавању личне хигијене (умивање, чешљање, прање зуба), при храњењу (припрема и сервирање лакших obroka, хранење или помоћ у коришћењу прибора и сл.), припрему књига и опреме за вртић односно школу; 2) помоћ у заједници, што укључује: (1) помоћ у коришћењу градског превоза (улазак и излазак из средстава превоза, куповина карте и сл.), (2) помоћ у кретању (оријентација у простору уколико је дете са оштећењем вида, гурање колица или коришћење других помагала и сл.), (3) одлазак на игралишта односно места за провођење слободног времена (подршка у игри, подршка и посредовање у комуникацији и сл.), укључујући културне или спортске активности и друге сервисе подршке.								
Посебни минимални структурални стандарди за услугу ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1 - 3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			



87.1.	Пружалац услуге, односно реализатор програмских активности, има најмање једног стручног радника.	1) Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места, који садржи јасан опис послова и обавеза						
		2) Уговори о радном ангажовању						
87.2.	Непосредну услугу личног пратиоца пружа сарадник – лични пратилац детета.	1) Свако дете има личног пратиоца непосредно задуженог за пружање услуге.						
87.3.	Стручни радник и сарадник – лични пратилац имају завршену обуку по акредитованом програму за пружање услуге личног пратиоца	1) Сертификат о завршеном акредитованом програму обуке						
87.4.	Сарадник – лични пратилац не може бити члан породичног домаћинства у коме живи корисник, сродник у правој линији као ни брат и сестра, односно брат и сестра по оцу или мајци корисника.	1) Подаци о члановима домаћинства						
		2) Извод из матичне књиге рођених						
Легенда								
ПД	Преглед документације							
О	Опсервација - непосредни увид							
РсЗ	Разговор са запосленима							
РсК	Разговор са корисницима							

ЗАЈЕДНИЧКИ МИНИМАЛНИ СТАНДАРДИ ЗА УСЛУГЕ ПОДРШКЕ ЗА САМОСТАЛАН ЖИВОТ

Услуга СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ

Спецификација услуге

Циљна група

Услуга становања уз подршку дуготрајно је доступна особама са физичким инвалидитетом, интелектуалним или менталним тешкоћама, са навршених 15 година.
Услуга становања уз подршку доступна је најдуже две године:

- 1) лицима узраста између 15 и 26 године, које по престанку смештаја у установи социјалне заштите или хранитељској породици, као и по престанку боравка у установи за васпитање деце и омладине, односно у установи за извршење кривичних санкција, не могу или не желе да се врате у биолошку или сродничку породицу, нити су у могућности да започну самосталан живот;
- 2) лицима узраста између 15 и 26 година, које немају могућности да и даље живе у биолошким или сродничким породицама, као алтернатива смештају у установу социјалне заштите или хранитељску породицу, односно ради оспособљавања за самосталан живот;
- 3) лицима леченим од зависности од алкохола или психоактивних супстанци, старијим од 18 година.

Услуга становања уз подршку доступна је жртвама трговине људима са навршених 15 година живота, најдуже годину дана

Сврха услуге

Сврха услуге становања уз подршку за особе са физичким инвалидитетом, интелектуалним или менталним тешкоћама, јесте помоћ и подршка у стицању што већег степена самосталности који им омогућава квалитетнији независан живот у заједници.

Сврха услуге за младе који се осамостаљују и лечене зависнике од алкохола или психоактивних супстанци, је помоћ и подршка у стицању самосталности и интеграције у заједницу. Становањем уз подршку обезбеђује се одговарајући смештај, стручна помоћ и подршка за што потпуније осамостаљивање и укључивање корисника у заједницу.

Становање уз подршку обезбеђује се ради спречавања коришћења услуге домског смештаја.



<p>Програмске активности</p>	<p>Услуга становања уз подршку остварује се реализацијом програмских активности којима се, у складу са проценом индивидуалних потреба и потреба корисничке групе:</p> <ol style="list-style-type: none">1) осигурава безбедно окружење и надзире безбедност корисника;2) пружа помоћ и подршка у задовољавању свакодневних животних потреба;3) обезбеђује окружење у коме су доступне разноврсне социјалне, образовне, здравствене, културно забавне, спортске и рекреативне услуге у складу са идентификованим потребама корисника. <p>Пружалац услуге обезбеђује и друге програме који су посебно прилагођени могућностима и интересовањима корисника</p>
<p>Активности</p>	<p>Активности усмерене ка развијању и очувању потенцијала корисника, односно припреми корисника за одржив независан живот, реализују се у складу са сврхом услуге, карактеристикама корисничке групе, капацитетима корисника, индивидуалним планом, а у складу са проценом потреба корисника могу обухватити:</p> <ol style="list-style-type: none">1) подршку успостављању и одржавању позитивних односа са лицима у окружењу;2) организовање радно – окупационих и едукативних активности које подстичу стицање нових знања и вештина;3) овладавање практичним вештинама, које се користе у свакодневном животу, посебно оним вештинама које се односе на припрему исхране, одржавање личне хигијене и хигијене становања, вођења домаћинства, познавања и коришћења ресурса заједнице;4) подршку у развоју самосталности у доношењу одлука и преузимања одговорности;5) помоћ приликом одржавања станова и старања о личним стварима;6) организовање слободног времена у складу са потребама и интересовањима корисника;7) организовање забавних садржаја у складу са интересовањима, жељама и способностима корисника;8) развој вештина за препознавање и решавање проблема;9) развој социјалних и комуникационих вештина;10) развој вештина за самозаштиту.



Активности усмерене на подршку школовању и запошљавању		<p>Активности усмерене на подршку при школовању и запошљавању корисника, у складу са капацитетима и проценом потреба корисника, обухватају:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) помоћ у професионалној оријентацији, започињању и наставку школовања; 2) подршку у стицању и развоју вештина потребних за проналажење и задржавање запослења или радног ангажовања; 3) подршку у почетним данима новог запослења или радног ангажовања. 							
Посебни минимални структурални стандарди за услугу становање уз подршку									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација , опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1 - 3	Разлози за неиспуњавање стандарда , коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
Локација објекта и опрема									
93.1.	Минимална структура стамбене јединице обезбеђује несметано обављање основних животних функција: спавање, обедовање, дневни боравак и одржавање хигијене корисника.	1) Стамбена јединица има купатило, кухињу, дневни боравак и део за спавање							



		2) Корисници могу несметано да обављају основне животне функције						
93.2.	У стамбеној јединици може бити смештено највише шест корисника.	1) У стамбеној јединици није смештено више од 6 корисника						
		2) Број корисника је адекватан величини и опремљености стамбене јединице						
93.3.	У једној соби смештена су највише два корисника.	1) У једној соби није смештено више од 2 корисника						
		2) Соба је опремљена у складу са потребама корисника						
93.4.	По кориснику се обезбеђује најмање 12 м2 стамбеног простора.	1) Величина простора није мања од 12м2 по кориснику						
Основни кадрови								
		1) У случају да пружалац услуге има 3 стамбене јединице - уговор о радном ангажовању је посебног стручног радника за организацију и координацију рада						
94.1.	Пружалац услуге има једног стручног радника, одговорног за организацију и координацију рада и пружања услуге за најмање три стамбене јединице.	2) Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места						



94.2.	Сваки корисник има задуженог стручног радника – саветника за осамостаљивање.	1) У индивидуалном плану за корисника наведен је задужени стручни радник - саветник за осамостаљивање 2) Корисници су упознати ко је њихов саветник за осамостаљивање							
Број стручних радника и сарадника									
95.1.1)	Минимални број стручних радника и сарадника, одређује се на следећи начин: 1) лица са инвалидитетом: (1) један стручни радник – саветник за осамостаљивање на десет корисника; (2) један неговатељ на четири корисника	1) Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места. 2) Уговори о радном ангажовању							
84.1.6)	Минимални број стручних радника и сарадника, одређује се на следећи начин: 2) млади који се осамостаљују: (1) један стручни радник – саветник за осамостаљивање на 15 корисника.	1) Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места. 2) Уговори о радном ангажовању							
Посебни минимални функционални стандарди за услугу становање уз подршку									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености	Начин процене испуњености	Средство верификације -	Испуњеност стандарда	Разлози за неиспуњавањ			



		стандарда	ПД *	О *	РсЗ *	РсК *	прегледана документација, опис стања...	изражена оценом 1 - 3	е стандарда, , коментар или препорука
Пријем									
96.1.	Пружалац услуге сачињава план припреме корисника за пресељење у стамбену јединицу за становање уз подршку, којим се обезбеђује припрема корисника у периоду до два месеца.	1) За све кориснике су начињени планови припреме за пресељење 2) Припрема корисника за пресељење траје најмање 2 месеца							
Процена									
97.1.	Процена се врши у току припреме корисника за пресељење.	1) Процена корисника извршена је током припреме за пресељење 2) У плану за пресељење видљиве су активности процене							
97.2.	Саставни део процене за жртве трговине људима је безбедносна процена прибављена преко службе надлежне за координацију заштите жртава трговине људима.	1) Процена садржи безбедносну процену за корисника 2) Безбедносна процена прибављена је у сарадњи са службом за координацију заштите жртава трговине људима							



97.3.	Примерак процене за жртве трговине људима, доставља се и служби надлежној за координацију и заштиту жртава трговине људима.	1) Примерак процене достављен је служби надлежној за координацију и заштиту жртава трговине људима							
Планирање и поновни преглед									
98.1.	Индивидуални план услуге сачињен је пре почетка коришћења услуге у сарадњи са надлежном службом за координацију жртава трговине људима.	1) Сви индивидуални планови сачињени су пре почетка коришћења услуге 2) У индивидуалном плану за корисике жртве трговине људима видљиво је учешће одговорне особе из службе за координацију и заштиту жртава трговине људима							
98.2.	Примерак индивидуалног плана услуге за жртве трговине људима, доставља се и служби надлежној за координацију и заштиту жртава трговине људима.	1) Примерак индивидуалног плана достављен је служби надлежној за координацију и заштиту жртава трговине људима							



98.3.	Поновни преглед индивидуалног плана услуге врши се у складу са индивидуалним планом услуге, а најмање: 1) за лица са инвалидитетом на сваких шест месеци; 2) за младе који се осамостаљују на свака три месеца.	1) Повонни прегледи свих индивидуалних планова врше се у складу са плановима						
Услуга ПЕРСОНАЛНА АСИСТЕНЦИЈА								
Спецификација услуге								
Циљна група			Услуге персоналне асистенције доступне су пунолетним лицима са инвалидитетом са процењеним I или II степеном подршке, која остварују право на увећани додатак за туђу негу и помоћ, имају способности за самостално доношење одлука, радно су ангажована или активно укључена у рад различитих удружења грађана, спортских друштава, политичких партија и других облика друштвеног ангажмана, односно укључене су у редовни или индивидуални образовни програм.					



<p>Сврха услуге</p>	<p>Сврха услуге персоналне асистенције је пружање одговарајуће индивидуалне практичне подршке која је кориснику неопходна за задовољавање личних потреба и укључивање у образовне, радне и друштвене активности у заједници, ради успостављања што већег нивоа самосталности.</p>
<p>Програмске активности</p>	<p>Услуга персоналне асистенције остварује се кроз активности којима се, у складу са сврхом услуге, а у зависности од идентификованих потреба корисника обезбеђује практична помоћ и подршка.</p>



Активности		<p>Усмерене су ка одржавању и унапређењу квалитета живота корисника, у зависности од идентификованих потреба и капацитета за самостално обављање одређених активности, као и капацитета породице корисника и доступних ресурса и по потреби укључују:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) помоћ у одржавању личне хигијене и задовољавању основних личних потреба (помоћ при облачењу и свлачењу, обављању физиолошких потреба, купању, прању косе, итд.); 2) помоћ у одржавању хигијене стана, обављању свакодневних активности и задовољавању основних животних потреба; (обезбеђивању исхране, набавку намирница, спремање obroka, храњење, одржавању чистоће просторија и итд.); 3) подизање, премештање (трансфер) и помоћ при кретању унутар и изван корисникове куће, радног места и места где се одвијају друштвене и образовне активности, помоћ у коришћењу превоза; 4) помоћ у коришћењу терапеутских и здравствених услуга и коришћењу и одржавању помагала; 5) помоћ при комуникацији, социјалним контактима и задовољавању социјалних, културно-забавних, и других потреба; 6) помоћ при обављању различитих радних, образовних и друштвених активности. <p>На основу идентификованих потреба и процене доступних ресурса, пружалац услуге и корисник одређују обим и врсту ангажовања персоналног асистента.</p>							
Посебни минимални структурални стандарди за услугу персонална асистенција									
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1 - 3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*			
Организација рада									
103.1.	Пружалац услуге сачињава листу потенцијалних персоналних асистената, састављену на основу дефинисаних критеријума и процедуре за регрутовање, избор и основну обуку персоналних асистената.	1) Пружалац услуге је сачинио листу потенцијалних персоналних асистената							



		2) Листа потенцијалних персоналних асистената сачињена је на основу дефинисаних критеријума и процедура за регруовање, избор и основну обуку персоналних асистената							
103.2.	Пружалац услуге закључује уговор о пружању услуге, са корисником и персоналним асистентом.	1) Пружалац услуге је закључио уговоре о пружању услуге са свим корисницима 2) Пружалац услуге је закључио уговоре са свим персоналним асистентима							
103.3.	Уговором се уређују међусобна права, обавезе и одговорности, а по потреби и улога члана породице или другог лица значајног за корисника приликом пружању услуге.	1) Уговорима су уређена међусобна права, обавезе и одговорности 2) По потреби уговором је уређена улога члана породице или другог лица значајног за корисника							
Стручни радници и сарадници									
104.1.	Пружалац услуге има најмање једног стручног радника	1) Уговор о радном ангажовању							



104.2.	Непосредну услугу персоналне асистенције пружа сарадник – персонални асистент.	1) Сваки корисник има лице задужено за непосредно пружање услуге - персоналног асистента							
104.3.	Персонални асистент има завршену основну обуку по акредитованом програму обуке за пружање услуге персоналне асистенције	1) Сертификат о завршеном акредитованом програму обуке за пружање услуге персоналног асистента							
104.4.	Корисник услуге персоналне асистенције има завршену обуку по основном програму за коришћење услуге персоналне асистенције.	1) Сертификат о завршеном акредитованом програму обуке за пружање услуге персоналног асистента							
104.5.	Један персонални асистент по правилу пружа услугу за једног корисника	1) Број персоналних асистената једнак је броју корисника услуге							
104.6.	Персонални асистент не може бити члан породичног домаћинства у коме живи корисник, сродник у правој линији као ни рођени брат и сестра, односно брат и сестра по оцу или мајци корисника	1) Подаци о члановима домаћинства							
		2) Извод из матичне књиге рођених корисника и персоналног асистента							



104.7.	Персонални асистент ангажован је у раду са једним корисником, најмање 20 а највише 40 сати недељно, према процењеним потребама и капацитетима корисника, а у складу са одредбама о радном времену из закона којим су уређени радни односи.	1) Индивидуални план								
		2) Извештај персоналног асистента о пруженим услугама у току недеље.								
Посебни минимални функционални стандарди за услугу персонална асистенција										
Ред бр.	Стандарди	Индикатор испуњености стандарда	Начин процене испуњености				Средство верификације - прегледана документација, опис стања...	Испуњеност стандарда изражена оценом 1 - 3	Разлози за неиспуњавање стандарда, коментар или препорука	
			ПД*	О*	РсЗ*	РсК*				
Узајамно прилагођавање										
105.1.	Период узајамног прилагођавања персоналног асистента и корисника траје најдуже 30 дана.	1) Постоји план у којем су дефинисане активности узајамног прилагођавања 2) Корисници и персонални асистенти су се прилагодили узајамно у периоду до 30 дана								
Планирање										
106.1.	Корисник услуге и ангажовани персонални асистент сачињавају индивидуални недељни и месечни план рада.	1) Сачињен недељни индивидуални план рада								



		2) Сачињен месечни план рада						
106.2.	У зависности од процењених капацитета корисника и породице, индивидуалним планом услуга дефинишу се доступне активности.	1) Процењени су капацитети корисника и њихових породица						
		2) У складу са добијеним проценома, дефинисане су доступне активности за сваког појединачно						
106.3.	У изради недељног и месечног плана рада може учествовати и родитељ или друга значајна особа за корисника.	1) У недељним и месечним плановима рада учествовали су родитељи или друге значајне особе када год то није било контраиндиковано						
ЛЕГЕНДА:								
ПД	Преглед документације							
О	Опсервација - непосредни увид							
РсЗ	Разговор са запосленима							
РсК	Разговор са корисницима							



Докази о испуњености услова за издавање лиценце организацијама социјалне заштите					
р.б.	Доказ	Индикатор	Испуњава услов		Напомена
			ДА	НЕ	
1.	Доказ да је регистрована у складу са Законом				
		Упис у Регистар Агенције за привредне регистре			*доказ достављају сви пружаоци услуга
		Регистрована у привредном суду			
		друго (навести шта)			
2.	Доказ да испуњава стандарде квалитета				
2.1.	Основни програм организације				<i>* овај доказ достављају сви пружаоци услуга</i>
•	Податак о корисничкој групи којој је услуга намењена	Опис корисничке групе и капацитет подносиоца ЗА1			
•	Програмске активности које се реализују	Програмске активности су дефинисане у Основном програму организације			
•	Податак о основним кадровима	1. Подаци о основним кадровима садржани су у Основном програму организације			
		2. Постоје уговори о радном ангажовању			
2.2.	Елаборат о испуњеност услова за почетак рада				<i>* овај доказ достављају сви пружаоци услуга</i>
2.2.1.	Доказ да простор испуњава услове за пружање услуга				
•	Скица парцеле	Цртеж са уцртаним објектом и ископаним парцелом			<i>* само за услуге дневног боравка, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници</i>



•	Скица попречног пресека	Цртеж вертикалног пресека, са искотираним висинама и прегледом спратности објекта			* само за услуге дневног боравка, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници
•	Скица основе приземља и свих етажа	Цртеж хоризонталног пресека сваке етаже са уцртаним елементима опреме и намештаја			* само за услуге дневног боравка, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници
2.2.2.	Доказ о испуњености услова у погледу простора и опреме				
•	Сертификат о енергетским својствима	Енергетски пасош објекта			* само за услуге дневног боравка, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници
•	Санитарна сагласност	Решење санитарног инспектора о испуњености санитарних услова.			* само за услуге дневног боравка, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници
•	Сагласност за противпожарну заштиту	Решење о потпуно спроведеним мерама заштите од пожара или записник инспектора противпожарне заштите којим се констатује да је у потпуности отклонио ранијим записником утврђене недостатке			* само за услуге дневног боравка, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници
•	Доказ о испоруци електричне енергије	Уговор о испоруци енергије			
		Рачун за претходни месец/квартал на име подносиоца ЗА1			* само за услуге дневног боравка, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници
•	Доказ о прикључку на водоводну и канализациону мрежу	Уговор о водоснабдевању			
		Рачун за претходни месец/квартал на име подносиоца ЗА1			* само за услуге дневног боравка, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници
•	Доказ о испуњености услова безбедности и здравља на раду	Решење о испуњености прописаних услова у области безбедности и здравља на раду			* само за услуге дневног боравка, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници



	Доказ о безбедном одлагању отровних и других материја	Сагласност министарства надлежног за животну средину на План о управљању, и одлагању отпада или уговор са организацијом овлашћеном за преузимање и одлагање отпада (нпр. јавно комунално предузеће).			<i>* само за услуге дневног боравка, свратишта и становања уз подршку, у групи услуга у заједници</i>
2.2.3.	Доказ о основу права коришћења објекта.	Власнички лист			<i>* Ове доказе достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
		Уговор о закупу простора			
		Уговор о праву коришћења простора/објекта			
		Уговор о поклону			
		Нешто друго (навести шта)			
2.2.4.	Доказ о начину организације рада	Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места			<i>*Овај доказ достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
2.2.5.	Доказ да се против одговорног лица не води кривични поступак, и да није правоснажно осуђиван	Уверење надлежног суда			<i>* Ове доказе достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
2.2.6.	Доказ да није изречена правоснажна мера забране обављања делатности	Уверење надлежне полицијске управе.			<i>* Ове доказе достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
2.2.7.	Доказ да су обезбеђене програмске активности прилагођене могућностима и интересовањима корисника	Списак активности са назначеном просторном и техничком опремљеношћу, као и ангажманом стручних и других радника			<i>* Ове доказе достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
2.2.8.	Доказ да се поштују права корисника у складу са Законом	Донета процедура о начинима обезбеђивања права корисника			<i>* Овај доказ достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>



2.2.9.	Доказ о спровођењу стручног поступка у складу са Законом	Процедура за пријем корисника			<i>* Ове доказе достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
		Опис и методологија процене потреба			
		Опис и методологија израде индивидуалног плана подршке			
2.2.10.	Доказ о критеријумима за пријем корисника и окончање услуге	Одлука о критеријумима за пријем корисника и о начину окончања услуге			<i>* Ове доказа достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
		Одлука о начину формирања листе чекања			<i>* Овај доказ достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
2.2.11.	Доказ о заштити података о личности корисника	Донет унутрашњи акт - Процедура о заштити података о личности корисника			<i>* Овај доказ достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
2.2.12.	Доказ о поштовању права на притужбу и жалбу	Донет унутрашњи акт- Процедура за поступање по притужбама и жалбама корисника			<i>* Овај доказ достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
2.2.13.	Доказ о обезбеђеним мерама безбедности корисника	Писана процедура о обезбеђеним мерама заштите корисника			<i>* Овај доказ достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
2.2.14.	Доказ о успостављеној сарадњи са другим службама	Протокол/Уговор о сарадњи са другим службама и организацијама			<i>* Ове доказе достављају сви пружаоци услуга у заједници, уколико успостављају сарадњу са службама и организацијама у заједници</i>
2.2.15.	Доказ да је обезбеђена стручна подршка запосленим и другим ангажованим радницима	Донет унутрашњи акт- План обуке запослених и ангажованих радника			<i>* Овај доказ достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
2.2.16.	Доказ о утврђеној цени услуге	Донета Одлука о утврђеним ценама услуге			<i>* Ове доказе достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
		Одлука о наплаћивању додатних трошкова			
		Донета Одлука о партиципацији корисника у цени услуге			
3.	Доказ да услугу пружа најмање две године				



		Решење надлежног органа, оснивача организације			<i>* Ове доказе достављају сви пружаоци услуга у заједници, уколико имају претходно искуство у пружању услуге</i>
		Уговор о пројектном пружању услуге			
		Уговор са локалном самоуправом			
		Уговор са донатором			
4.	Доказ о редовном извештавању надлежном Министарству	Писмена изјава о сагласности да редовно извештава надлежно Министарство о пружању услуге			<i>* Овај доказ достављају сви пружаоци услуга у заједници</i>
5.	Доказ о уплаћеној такси	Примерак уплатнице			<i>* Овај доказ достављају сви пружаоци услуга у заједници, осим оних који су по Закону о административним таксама ослобођени.</i>
6.	Доказ да је предат Захтев за издавање лиценце	Потврда надлежног Министарства да је документација запримљена			