



## PRINCIPI KVALITETA DIJAKONIJSKIH SOCIJALNIH USLUGA

### Uvod

Ovaj dokument predstavlja u glavnim crtama šta Eurodijakonija i njeni članovi podrazumevaju pod kvalitetom u dijakonijskoj socijalnoj brizi i uslugama i za šta će se zalagati pri pružanju usluga. Ovaj dokument takođe predstavlja, u glavnim crtama, šta Eurodijakonija veruje da su suštinski preduslovi i principi kvaliteta ka kojima bi trebali da streme finansijeri, supervizori i zakonodavne vlasti da bi usluge koje pružaju pružaoci socijalnih usluga postizale ovaj kvalitet.

Ovaj dokument je bio sastavljen na osnovu diskusija u radnim grupama Eurodijakonije, Godišnjeg generalnog susreta 2008 i u toku otvorenih konsultacija sa organizacijama -članicama Eurodijakonije. On takođe uzima u obzir principe kvaliteta kako ih je definisala Evropska komisija, naročito iz Preporuke o aktivnoj inkluziji iz 2008<sup>1</sup>, kao i one koji su sastavljeni od strane Socijalne platforme<sup>2</sup>. Ovaj dokument će se redovno revidirati i pri tome će se uzimati u obzir reakcije organizacija-članica kao i relevantni razvoj u ovoj oblasti.

Eurodijakonija radi u biblijskoj tradiciji „dijakonije“ – služba za ljude i sa ljudima u nevolji. Vera da su svi ljudi stvoreni po obličju Božijem i imaju jednaku vrednost i dostojanstvo, predstavlja osnovu našeg rada. Pristup socijalnim uslugama je neophodan da bi se zagarantovalo ljudsko dostojanstvo i „briga treba da se pruža na takav način da se ovo dostojanstvo prepozna i poštuje.“<sup>3</sup> Takođe verujemo da pristup socijalnim uslugama predstavlja osnovno pravo čoveka, kako to navodi Evropska socijalna povelja u 1. delu, Član 14<sup>4</sup> i Član 34 Stav 1 Povelje osnovnih prava<sup>5</sup>.

Mi izričito naglašavamo da bi kvalitet usluga trebao da dovede do poboljšanja života onih koji koriste usluge, kao i onih koji te usluge *pružaju*.

Ovi principi kvaliteta bi trebalo da se prenesu svim zaposlenima i volonterima koji su uključeni u pružanje dijakonijskih socijalnih usluga, kao i da se koriste u njihovoj edukaciji.

---

<sup>1</sup> PREPORUKA KOMISIJE za aktivnu inkluziju ljudi koji su isključeni sa tržišta rada. Države članice EU su bile pozvane da implementiraju ove principe i obavezale su se na ovo.

<sup>2</sup> Socijalna platforma, „Devet zlatnih principa za socijalne i zdravstvene usluge od opšteg interesa“ („Nine golden quality principles for social and health services of general interest“.)

<sup>3</sup> Eurodijakonija: „Biti i raditi“ (Eurodiaconia, “To be and to Do”)

<sup>4</sup> Svako ima pravo da koristi socijalne usluge. Evropska socijalna povelja

<sup>5</sup> Unija prepoznaje (priznaje) i poštuje pravo na pristup uslugama socijalne sigurnosti i socijalnim službama koje obezbeđuju zaštitu u slučajevima kao što su materinstvo (trudničko bolovanje?), bolest, povrede na radu, zavisnost ili starost i u sučaju gubitka posla, u skladu sa pravilima zajedničkog (komunitarnog) prava i zakonima i praksom država članica EU. Povelja osnovnih prava Evropske unije



## Principi kvaliteta dijakonijskih socijalnih usluga: Preduslovi

### Javna odgovornost i solidarnost

Kako bi se obezbedilo da socijalne usluge budu dostupne svima i da pružaoci socijalnih usluga budu u stanju da ponude kvalitetne socijalne usluge, potrebna je javna odgovornost i stoga i javni finansijski angažman na svim državnim nivoima. Zdravstvene i socijalne usluge se ne pružaju u okviru „uobičajenog“ odnosa pružalac usluga-klijent, i često su ljudi sa najmanjim finansijskim sredstvima upravo oni sa najvećim potrebama, a životni rizici su često strukturnog a ne individualnog karaktera – kao napr. nezaposlenost. Stoga je neophodno da se socijalne i zdravstvene usluge pružaju na osnovu solidarnosti i da budu javno finansirane, umesto da budu u čisto tržišnom sistemu u kome nije svima zagarantovan pristup socijalnim uslugama.

Lisabonski sporazum govoreći o „uslugama od opšteg interesa“ u koje spadaju i socijalne usluge navodi: „...Zajednica i države-članice brinu da principi i uslovi za funkcionisanje ove službe, posebno oni ekonomskog i finansijskog karaktera, budu tako organizovani da mogu da ispune svoje zadatke“. (Član 14)

Svako bi trebao da ima pravo na pristup *kvalitetnim* socijalnim uslugama. Ako se usluge pružaju uz novčanu nadoknadu, moraju biti dostupne svima tako da ih svako može priuštiti sebi. Odgovarajućim finansiranjem treba da se izbegne scenario nastanka dvostepenog sistema nege, gde je u nekim oblastima dostupna samo nega niskog kvaliteta, jer kvalitetne usluge nisu dostupne zbog visokih cena. Pобоljšanje kvaliteta usluga može da dovede do povećanja troškova, ali investiranje u socijalne usluge, posebno u preventivne usluge, dugoročno smanjuje potrebe a samim tim i troškove.

Nadležne institucije koje finansiraju i kontrolišu oblast socijalnih usluga, kao i zakonodavni organi na svim nivoima moraju da se pridržavaju sledećih preduslova i principa:

- Obezbediti finansijsko, socijalno i regulatorno okruženje tako da pružaoci usluga budu u stanju da ispunjavaju svoje zadatke
- Obezbediti da usluge budu što bliže prebivalištu korisnika, kako nikome ne bi bio onemogućen pristup uslugama zbog prostorne udaljenosti
- Obezbediti da usluge budu svima fizički dostupne
- Uključiti sve zainteresovane strane uključujući i pružaoce usluga u socijalno planiranje i formulisanje usluga, u šta spada i procena potreba lokalne zajednice
- Uključiti sve zainteresovane strane u vrednovanje usluga
- Uključiti sve zainteresovane strane u dijalog o političkim merama koje utiču na usluge
- Poboљšati koordinaciju sa i između pružaoца usluga, kako bi se obezbedilo integrisano pružanje usluga uključujući i zdravstvene usluge
- Korisniku omogućiti jednostavno upoređivanje usluga i njihovog kvaliteta.



## Principi kvaliteta dijakonijskih socijalnih usluga

### Karakteristike pruženih usluga

- Usluge omogućavaju ljudima da žive dostojanstveno.
- Usluge su okrenute pojedincima: individualne potrebe se zadovoljavaju sveobuhvatnim, personalizovanim uslugama.
- Usluge omogućavaju korisnicima da prepoznaju sopstvene resurse i da koriste te resurse za razvoj svojih potencijala.
- Pri pružanju usluga vodi se računa o kulturi, veri i duhovnim potrebama pojedinaca.
  - Korisnicima je na raspolaganju dušebrižnička podrška.
  - Posebno se obezbeđuju mogućnosti prisustvovanja hrišćanskim bogoslužjenjima
- Usluge se međusobno dopunjuju:
  - Tamo gde korisnici primaju različite usluge, uključujući i one zdravstvene, usluge treba da su međusobno koordinirane.
  - Ukoliko korisnik prima usluge od različitih pružaoca usluga, oni treba da međusobno sarađuju
- Usluge su fleksibilne i otvorene za nove potrebe.
- Usluge se obezbeđuju blagovremeno, stalno i neprekidno.
- Postoji dobra interakcija sa pružaocem usluga.
- Svima se, uključujući i osobe sa invaliditetom, obezbeđuje i fizički pristup uslugama, na primer adaptacijom objekta ili korišćenjem dokumenata koji su štampani velikim slovima.
- Svuda gde je moguće treba omogućiti život u zajednici.

### Odnos pružaoca usluga i osoblja prema korisniku

- Osoblje je obučeno za pitanja ljudskih prava
- Poštuju se kultura, vera, starost, pol i etnička pripadnost pojedinaca.
- Osoblje se obavezuje da će sa korisnicima izgraditi odnos poverenja i poštovanja
- Korisnici su obavešteni o svojim pravima
- Postoje procedure koje obezbeđuju zaštitu korisnika, kao na primer sprovođenje dinamičke procene rizika.
- Mehanizmi pritužbe su lako dostupni i razumljivi.
- Korisnici su obavešteni o raspoloživim uslugama (naročito oni koji su manje sposobni da se sami informišu).
- Korisnici su na odgovarajući način informisani o metodologiji pružanja usluga kao i o svim raspoloživim uslugama, uključujući i informaciju o pravu na dodatne i naknadne usluge.
- Korisnici mogu učestvovati u kreiranju i pružanju usluga koje primaju.
- Korisnici mogu učestvovati u proceni uspešnosti usluga koje primaju.
- Cilj kome se teži je najveća moguća samostalnost i samoodređenje korisnika.



## Odnosi između pružaoca usluga, osoblja i volontera

- Pružaoac usluga investira u doživotno učenje i u razvoj veština svog osoblja.
- Obuka osoblja uključuje i dijakonijsko-teološke aspekte.
- Osoblje ima pristup dušebrižničkoj podršci.
- Pružaoци usluga pružaju svom osoblju mogućnosti za razvoj karijere, koji će omogućiti osoblju da razviju različite sposobnosti i veštine kako za pružanje nege tako i za rad u pratećim službama (na primer u administraciji).
- Osoblju se garantuju fer plate, fleksibilno i prihvatljivo radno vreme i uslovi rada.
- Volonterima se obezbeđuje obuka koja im je neophodna za izvršavanje zadataka kao i odgovarajuća supervizija.

## Odnos između pružaoca usluga i ostalih zainteresovanih strana

- Primenjuju se pravila transparentnosti u pogledu usluga uključujući i cene usluga
- Usluge se pružaju u saradnji sa lokalnom zajednicom.
- Postoji kontakt i saradnja sa porodicom korisnika.