

A stylized graphic in light blue and white. It depicts a hand with fingers slightly curled, as if holding or supporting a structure. Above the hand, the outline of a house with a gabled roof is visible. The overall shape is composed of several overlapping geometric forms, creating a sense of depth and support.

Становање уз подршку

за младе који се осамостаљују
и особе са инвалидитетом

**СМЕРНИЦЕ ЗА
УСПОСТАВЉАЊЕ И
ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ**

СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ

за младе који се осамостаљују и особе са инвалидитетом
СМЕРНИЦЕ ЗА УСПОСТАВЉАЊЕ И ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ

Издавач

Републички завод за социјалну заштиту
Београд, Теразије 34
011 36 21 563
www.zavodsz.gov.rs
zavod@zavodsz.gov.rs

За издавача

Божидар Дакић

Приредили

Тим Републичког завода за социјалну заштиту

Лектура

Владимир Марковић

Коректура

Александар Цвејић

Дизајн слога и припрема за штампу

Мирослав Радивојевић

Дизајн корица

Милош Аризивић

Штампа

...

Тираж 500

ISBN....

Штампано 2013. године

Публикација је припремљена и одштампана у оквиру пројекта „Развој услуга у заједници за децу са инвалидитетом и њихове породице“ који финансира Европска унија, а реализује се у трочланом партнерству Министарства рада, запошљавања и социјалне политике, Европске уније и УНИЦЕФ-а. Садржај и ставови изнети у овој публикацији не изражавају нужно ставове УНИЦЕФ-а и Европске уније.



Пројекат
финансира
Европска
унија



Република Србија
МИНИСТАРСТВО РАДА, ЗАПОШЉАВАЊА
И СОЦИЈАЛНЕ ПОЛИТИКЕ



Становање уз подршку

за младе који се осамостаљују
и особе са инвалидитетом

СМЕРНИЦЕ ЗА УСПОСТАВЉАЊЕ
И ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ

Београд 2013. године



САДРЖАЈ

Предговор	7
1. Увод	9
1.1. Актуелни контекст и нормативни оквир за развој услуге	9
1.2. Коме је приручник намењен.....	13
2. Становање уз подршку – одређење, вредности и принципи	15
2.1. Сврха услуге Становање уз подршку	15
2.2. Организациони модели	16
2.3. Принципи на којима се заснива услуга становање уз подршку	17
3. Корисници услуге становање уз подршку	19
3.1. Млади који се осамостаљују	19
3.2. Особе са инвалидитетом	21
3.3. Како корисници долазе до услуге	23
4. Пружаоци услуге становање уз подршку	25
4.1. Улоге и одговорности локалне самоуправе	27
5. Управљање услугом	33
5.1. Активности и потребни кадрови	34
5.2. Интерна евалуација.....	35
6. Стручни поступак	37
6.1. Пријем	37
6.2. Припрема корисника за коришћење услуге	38
6.3. Период адаптације	41
6.4. Процена.....	43
6.5. Планирање	46
6.6. Извештавање.....	49
7. Непосредан рад са корисником	51
7.1. Врсте подршке	52
7.2. Методе пружања подршке.....	56
7.3. Активности саветника за осамостаљивање	59
8. Активности у заједници	63



ПРЕДГОВОР

Приручник је осмишљен као скуп практичних објашњења, препорука, идеја и савета који би могли да буду од непосредне помоћи у успостављању и сталном унапређивању услуге становање уз подршку, намењене особама са инвалидитетом или младима који се осамостаљују.

Приручник је намењен свима од којих се очекује да активно допринесу успостављању, развоју и праћењу ефеката услуге подршке овим осетљивим друштвеним групама.

Објашњења, препоруке, идеје и савети који се нуде засновани су на теоријским сазнањима, акредитованим програмима обуке¹ и практичним искуствима која је Републички завод за социјалну заштиту стекао у процесу креирања и подршке успостављању услуге становање уз подршку за младе који се осамостаљују од 2008. године до данас. Завод је своје активности током развоја ове услуге усмерио на достизање њене одрживости, унапређење услуге у срединама у којима се пружа, али и на подстицање потенцијалних пружаоца у срединама у којима се услуга не пружа, а од стратешког је значаја да и у њима заживи. Други извор података за настанак овог приручника представљају професионална сазнања и искуства Асоцијације за промовисање инклузије Србије – АПИ која је успоставила услугу становање уз подршку за особе са инвалидитетом.

Такође, приручник је заснован на примерима добре праксе из локалних заједница, које су самостално успоставиле ову услугу.

Израда приручника једна је од активности у оквиру пројекта “Подршка успостављању услуга за децу и младе са инвалидитетом

¹ Пружање услуге становање уз подршку за особе са инвалидитетом, аутори. Н. Шарац, С. Живанић, И. Бранковић, Б. Петровић, Љ. Јовановић
Смернице за успостављање и управљање услугама социјалне заштите, аутори Н. Шарац, И. Бранковић, С. Живанић, С. Милојевић и Г. Ковић

и развој индикатора у систему социјалне заштите”, а у склопу ширег спектра активности кровног пројекта “Развој услуга у заједници за децу са сметњама у развоју и њихове породице” реализован од стране УНИЦЕФа (у партнерству са Министарством рада, запошљавања и социјалне политике уз подршку Европске уније).

1.1. Актуелни контекст и нормативни оквир за развој услуге

Успостављање свих услуга социјалне заштите има правни основ у међународним и националним стратешким и правним документима која ближе уређују поједине улоге и одговорности свих социјалних актера. За потребе овог приручника од посебног значаја су следећи:

Конвенција УН о правима детета (1989) је међународни документ који је на свеобухватан начин дефинисао права детета, а који је наша земља ратификовала и чије је одредбе интегрисала у национална документа. Конвенцијом су четири права подигнута на ниво принципа без чијег остварења није могуће обезбедити уживање осталих права. То су:

- недискриминација (Члан 2.) - сва права примењују се на сву децу без дискриминације
- најбољи интереси детета (Члан 3.) - сви поступци који се тичу детета предузимаће се у складу с његовим најбољим интересима
- живот, опстанак и развој (Члан 6.) - свако дете има неотуђиво право на живот, а држава има обавезу да обезбеди његов опстанак и развој, као и
- партиципација (Члан 12.) - дете има право на слободно изражавање сопственог мишљења и право да се његово мишљење узме у обзир у свим стварима и поступцима који га се тичу.

Конвенција УН о правима особа са инвалидитетом (2006), коју је Србија такође ратификовала, говори о томе шта државе могу и треба да ураде, како би особама са инвалидитетом обезбедиле да имају и уживају иста права као и сви други - једнак третман за особе са инвалидитетом, услове да могу да воде самосталан

и здрав живот колико је год то могуће, да им пружа подршку у разним областима и аспектима живота, у складу са њиховим потребама, односно да развија социјалне услуге њима намењене.

Стратегија Европа 2020 фокусирана је на три међусобно повезана приоритета:

- Паметан раст - развој економије засноване на знању и иновацијама
- Одрживи раст - истовремено подстиче конкурентност и производњу која се ефикасније односи према ресурсима и
- Инклузивни раст – боља партиципација на тржишту рада, борба против сиромаштва и социјална кохезија.

Да би се испунили циљеви, Европска унија је лансирала водеће иницијативе и интегрисане смернице. За потребе овог Приручника од посебног значаја су смернице и препоруке које указују да је потребно унапредити квалитет и приступ основним јавним услугама, као што су здравствена нега и социјалне услуге; радити на отклањању физичких баријера за искљученост особа са инвалидитетом; локалним самоуправама вратити у надлежност финансирање локалних услуга, као и обезбедити нове изворе финансирања за све услуге које локални ниво власти преузима на себе, а истовремено се мора радити на унапређењу њиховог квалитета и приступачности најугроженијима; радити на подизању свести свих учесника у друштву о дискриминацији појединих маргинализованих група, као што су особе са инвалидитетом.

Европска стратегија за особе са инвалидитетом 2010-2020 као општи циљ има оснаживање особа са инвалидитетом. Ова стратегија указала је на врсте подршке коју је потребно обезбедити, ко треба да се стара о финансирању услуга намењених особама са инвалидитетом, каква је истраживања потребно предузети, на који начин информисати заинтересовану јавност.

Реформски контекст у Србији обележило је усвајање релевантних стратешких и нормативних аката којима су детаљније уређене

поједине области и заштита појединачних група корисника социјалних услуга. Реализовани су бројни стручни скупови, тренинзи и обуке, који су за циљ имали унапређење квалитета рада и услуга које се пружају корисницима, са посебним акцентом на унапређивању постојећих и развоју нових професионалних компетенција пружалаца услуга. Развијени су капацитети локалних самоуправа да планирају, спроводе, финансирају, прате и евалуирају услуге социјалне заштите засноване на конкретним локалним потребама и унапређени капацитети и развијене вештине за постизање одрживости тих услуга.

Два кровна документа за развој система - **Стратегија развоја социјалне заштите (2005)** и **Закон о социјалној заштити (2011)** предвидели су плурализам пружалаца услуга, децентрализацију система у различитим аспектима, већу улогу и одговорност локалних заједница и локалних самоуправа у покретању, пружању и праћењу квалитета услуга социјалне заштите. У складу са тим смерницама, јачају се и стално изграђују професионалне компетенције и вештине доносиоца одлука и пружалаца услуга социјалне заштите на локалном нивоу у интересу сталног унапређивања квалитета социјалних услуга, а тиме и развоја заједнице у целини.



Ефикасност социјалне заштите мери се степеном развијености разноврсних мера, услуга и активности које адекватно одговарају на потребе грађана у локалној заједници

Значајан допринос нормативном уређењу дефинисаних стратешких праваца и њиховој операционализацији постигнут је доношењем новог Закона о социјалној заштити, априла 2011. године.

Законом о социјалној заштити учињен је значајан помак у правцу дефинисања стандарда за пружање услуга, равноправног третмана свих пружалаца услуга и померања тежишта ка ванинституционалној заштити, односно ка развоју локалних социјалних услуга.

У односу на обавезе успостављања, финансирања и контроле, услуге социјалне заштите деле се на услуге које су у надлежности Републике и услуге за које су одговорне локалне самоуправе. У оквиру ове поделе, у надлежности локалне самоуправе су:

- дневне услуге у заједници
- услуге подршке за самосталан живот
- саветодавно терапијске и социјално едукативне услуге

Финансирање услуге становања уз подршку је, сходно Закону о социјалној заштити, у надлежности локалне самоуправе, осим за услугу становање уз подршку за особе са инвалидитетом, за које се средства обезбеђују у буџету Републике Србије.

Наиме, Законом је предвиђено да се услуга становања уз подршку за особе са инвалидитетом финансира из буџета Републике Србије, осим у јединицама локалне самоуправе чији је степен развијености изнад републичког просека.

Уз то, у јединицама локалне самоуправе чији је степен развијености испод републичког просека, из буџета Републике Србије могу се финансирати услуге социјалне заштите које по овом закону финансирају јединице локалне самоуправе.

За развој овог приручника, од посебног значаја су услуге подршке за самосталан живот, као и све услуге, програми и активности које имају превентивни карактер и имају за циљ смањивање броја корисника који дугорочно зависе од система социјалне заштите.

Други значајан аспект реформског контекста је **активнија улога локалне самоуправе у сфери социјалне заштите и пружању социјалних услуга**. Локалне самоуправе су и оснивачи и наручиоци социјалних услуга и одговорне су за њихов квалитет и финансирање. То подразумева и стварање одговарајућих предуслова за успостављање услуга које ће својим садржајем и начином пружања одговарати на конкретне потребе грађана.

Међу најважније предуслове о којима локалне самоуправе треба да се старају спадају:

- утврђивање потреба грађана и ресурса заједнице да на те потребе одговори,

- идентификовање корисничких група,
- успостављање партнерске сарадње са релевантним актерима у заједници,
- обезбеђење финансијских, материјалних и просторних средстава за пружање услуге,
- одабир пружаоца услуге,
- нормативно уређење услуге и
- информисање грађана / потенцијалних кориснике о постојању и садржају услуге, начинима остваривања права на услугу и процедурама за остваривање права на коришћење услуге.

1.2. Ко ме је приручник намењен

Овај приручник је пре свега конципиран тако да одговори на најважнија питања, која себи постављају сви професионалци, који су директно или индиректно укључени у рад са децом и младима који се осамостаљују и са особама са инвалидитетом којима је потребна подршка за самосталан живот.

Тако конципиран, приручник ће послужити:

Пружаоцима услуга

Приручник даје информације о томе које је предуслове неопходно обезбедити да би се услуга Становање уз подршку пружала на начин који обезбеђује одговарајуће стандарде квалитета услуге, у простору који адекватно одговара потребама корисника и уз адекватан стручни рад професионалаца ангажованих у процес пружања услуге.

Локалним самоуправама – наручиоцима услуге

Приручник садржи информације о снимању потреба локалне заједнице, сагледавању расположивих и недостајућих ресурса, о начинима уговарања услуге, о могућим пружаоцима услуге и неопходним условима за обезбеђење одрживости услуге.

2

СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ – одређење, вредности и принципи

Актуелним и будућим корисницима услуге

Информација о садржају услуге, условима за њено коришћење и добробити коју услуга има за кориснике.

Свима који раде са децом и младима и са особама са инвалидитетом

Приручник може бити од користи практичарима у сагледавању и конципирању адекватних модела заштите за ове две посебно осетљиве групе корисника.

2.1. Сврха услуге Становање уз подршку

Становањем уз подршку корисницима се обезбеђује одговарајући смештај и стручна помоћ и подршка у развијању вештина које су од суштинске важности за њихово што потпуније укључивање у заједницу. Ова услуга се може пружати привремено или континуирано, у зависности од потреба корисника и у складу са његовим најбољим интересом.

Сврха услуге становање уз подршку за младе који се осамостаљују је помоћ и подршка корисницима да стекну потпуну самосталност и интегришу се у заједницу. Услугом становања уз подршку за младе који се осамостаљују обезбеђује се временски ограничен одговарајући смештај и стручна подршка у развијању вештина неопходних за њихово потпуно осамостаљивање и укључивање у заједницу. Интензитет стручне подршке смањује се са повећањем степена самосталности младе особе и потпуно престаје са истеком времена за које је услуга планирана.

Услуга становања уз подршку за младе који се осамостаљују је ограниченог трајања. Дужина периода коришћења услуге условљена је проценом да млада особа, уз одговарајућу припрему и подршку, може овладати животним вештинама, преузети одговорност за даље личне животне токове, постати самостална и независна.



Становање уз подршку

- одговарајући смештај
- стручна подршка развијању вештина за самосталан живот
- равноправно укључивање у заједницу

Сврха услуге становање уз подршку за децу и младе са инвалидитетом је пружање помоћи и подршке особама са инвалидитетом да остваре што већи степен самосталности, како би побољшали квалитет живота и интегрисали се у заједницу. Становање уз подршку организује се и у циљу спречавања одласка на домски смештај.

За разлику од младих који напуштају систем социјалне заштите, становање уз подршку за особе са инвалидитетом нема ограничења у времену трајања, коришћења услуге. Особе са инвалидитетом услугу становање уз подршку могу користити дужи временски период, а за неке кориснике становање уз подршку може бити трајније решење, односно они ову услугу могу користити доживотно. За друге кориснике ова услуга може бити привремена подршка, као што је случај са особама које су напустиле институцију, па услугу становање уз подршку користе до стварања услова за повратак у своју биолошку породицу.

Становањем уз подршку за особе са инвалидитетом обезбеђује се одговарајући смештај, стручна помоћ и подршка у развијању вештина, које су од суштинске важности за њихово што потпуније укључивање у заједницу. Ова услуга се може пружати привремено или континуирано, у зависности од потреба корисника и у складу са његовим најбољим интересом.

2.2. Организациони модели

Досадашња пракса пружања услуге становање уз подршку, у свету и код нас, указује на различите могућности њеног организовања.

Једна од могућности је да се услуга пружа у простору који обезбеђује локална заједница, а друга могућност је да се ова услуга пружа у стану самог корисника, који са пружаоцем услуге потписује уговор, којим се регулишу њихови међусобни односи.

У дефинисању међусобних права и обавеза уговорних страна, по правилу учествују и родитељи или старатељи корисника, као и правни заступници. Требало би нагласити да особа чији је стан може бити једини корисник услуге, али да постоји могућност да у

Једна од могућности организације јединице становања уз подршку је уступање стана на коришћење пружаоцу услуге на време док је члан породице корисник услуге. Како каже брат једног од корисника услуге становања уз подршку:

“Ми смо уселили сћан у којем сада живе 4 особе. Мој браћ је добио у породици њажњу и васићтање, а у сћановању добија њажњу, али и дружење и нове обавезе. Оно шћо је важно рећи је да је он сада на рођендану имао 19 јосићу, шћо ми у породици нисмо моили да му њриушћимо”

Извештај са округлог стола “Ка животу у заједници”,
у организацији Општине Савски венац и
Асоцијације за промовисање инклузије Србије,
децембар 2012

њему живе и други корисници, уколико за то постоји сагласност, као и просторни и други неопходни услови.

Становање уз подршку се може организовати и при установама за смештај корисника, као засебна организациона јединица. Овај вид организовања услуге један број практичара оспорава, истичући да се тиме губи основни смисао услуге становање уз подршку, који се огледа у могућности да особе са инвалидитетом живе у отвореној средини. Засебне смештајне јединице унутар саме установе, по њиховом мишљењу никако се не могу третирати као становање уз подршку. Установа за смештај би, у складу са оваквим приступом, могла да буде пружалац ове услуге само у случајевима да поседује стамбену јединицу изван самог дома, у отвореној средини, где се кориснику пружа могућност укључивања у заједницу.

2.3. Принципи на којима се заснива услуга становање уз подршку

Поштовање и недељивост људских права је основни принцип чија је доследна примена дефинисана и Стратегијом развоја социјалне заштите и савременом праксом социјалног рада:

- Најбољи интерес корисника - подразумева пружање услуга које су у највећем степену усаглашене са потребама корисника уз поштовање људских права и достојанства
- Доступност услуга корисницима - подразумева обезбеђивање услова и развијање услуга у оквиру којих грађани своје потребе приоритетно задовољавају у средини у којој живе, на локалном нивоу
- Најмање рестриктивно окружење - подразумева подршку разноврсним услугама приоритетно у природном окружењу, уз избор услуга које су за корисника најмање рестриктивне
- Партиципација, одговорност и самосталност корисника подразумева обезбеђење учешћа корисника у доношењу одлука о начину задовољења његових потреба и одговорност за избор и коришћење сопствених потенцијала. Пружати подршку кориснику за активирање потенцијала за самостално задовољавање потреба, продуктиван живот у заједници и предупређивање зависности од социјалних служби
- Континуитет заштите и могућност избора услуга и пружаоца услуга - значи развијање разноврсних услуга у оквиру јавног, невладиног и приватног сектора. На тај начин кориснику се благовремено пружа могућност коришћења одговарајућих услуга, у континуитету и потребном трајању

Успостављени стандарди у заштити особа са инвалидитетом, дефинисани кроз међународна документа и национално законодавство, постављају инклузивне принципе рада, истичу развојност и нужност благовремене и координисане акције свих сегмента заједнице и пре свега инсистирају на правима особа са инвалидитетом, као предуслову квалитетне стручне праксе.

Корисници услуга социјалне заштите, како је дефинисано Законом о социјалној заштити (Члан 41.) су појединци, односно породице које се суочавају с препрекама у задовољавању потреба, услед чега не могу да достигну или да одрже квалитет живота или које немају довољно средстава за подмирење основних животних потреба, а не могу да их остваре својим радом, приходом од имовине или из других извора.

Услуга становања уз подршку може бити намењена различитим циљним групама, деци и младима који се осамостаљују, особама са инвалидитетом, жртвама трговине људима, леченим зависницима и корисницима психијатријских услуга.

У Србији се услуга становања уз подршку за сада организује за две циљне групе, које су и предмет овог приручника:

- млади који се осамостаљују и
- особе са инвалидитетом

3.1. Млади који се осамостаљују

Када је реч о услузи становање уз подршку за младе који се осамостаљују, предвиђено је да услуга буде доступна у трајању од највише две године:

- 1) младим особама на узрасту 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) младим особама на узрасту 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;

Млади који се осамостаљују, односно који напуштају систем социјалне заштите, суочени су са неким, великој већини ове групе младих заједничким карактеристикама. Највећи број ових младих особа одрастао је у резиденцијалним установама – домовима за децу, у великим објектима у којима је индивидуални рад отежан и у којима су оскудне могућности за развијање практичних животних вештина. У контакту са вршњацима изван дома, ова деца и млади су изложена социјалној изолацији и етикетању од стране средине, што додатно доприноси ионако ниском самопоуздању.

Под утицајем тешких животних околности, ови млади развијају посебну менталну структуру и начин доживљавања реалности. Велики број ове деце и младих има неадекватно успостављен однос привржености (attachment) и трауматско искуство напуштања, што има озбиљне последице на њихово одрастање. Резултат таквих животних околности и искустава је нарушено самопоштовање, развијен осећај усамљености и немоћи, неповерење у себе и у друге људе, страх и незвесност у погледу будућности.

Наведене карактеристике ове циљне групе младих треба имати у виду приликом дефинисања плана услуге која треба да буде примерена потребама младих који напуштају систем социјалне заштите и који се осамостаљују



Услуга становања уз подршку за младе који се осамостаљују пружа се у трајању од највише 2 године, младима за које је извесно да ће уз одговарајућу припрему и подршку, моћи да преузму одговорност и постану независни.

3.2. Особе са инвалидитетом

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

С обзиром на хетерогеност циљне групе особа са инвалидитетом и различите захтеве за обимом, интензитетом и учесталошћу подршке, важно је навести неке од карактеристика корисника са интелектуалним тешкоћама којима је ова услуга намењена.

Као веома значајне, наглашавамо индивидуалне разлике унутар групе особа са интелектуалним тешкоћама, подједнако заступљене као и у свим другим групама. Истовремено, унутар ове групе постоје и неке особености, које је потребно да пружалац услуге такође има у виду.

Особе са интелектуалним тешкоћама или сметњама у психо-физичком развоју, карактерише неуједначеност у смислу брзине и увремењености пролажења кроз развојне фазе, тј. постојање застоја у развоју, тако да неке развојне нивое никада не достигну. Другим речима, њихов развој је неуједначен тако да су у неким доменима у значајном кашњењу, док у другим нема никаквих застоја, ни кашњења.

Често се наводи да особе са интелектуалним тешкоћама имају посебне потребе, другачије од осталих. При томе, готово да је уобичајено да се за ову групу корисника каже да су „особе са посебним потребама“. **Није реч о посебним потребама**, јер и особе са интелектуалним тешкоћама имају исте потребе као и друге групе – да се хране, одржавају личну хигијену, друже са вршњацима... Оно што је посебно, односно што је другачије су њихове могућности да те потребе задовоље.



Особе са сметњама у развоју немају посебне потребе. **Посебан је само начин на који задовољавају потребе** да се хране, одржавају личну хигијену, друже са вршњацима...

Разлози за то су двосмерни: с једне стране, то је условљено њиховим тешкоћама, а с друге неприлагођеношћу средина и услова у којима живе и недостатком адекватне подршке.

Други, веома значајан проблем у раду са овом групом корисника представљају генерализације којима су склони чак и професионалци у области социјалне заштите. Веома често се као карактеристике особа са интелектуалним тешкоћама наводе: неиздиференцираност емоција, отежана социјализација, отсуство социјалних и моралних вредности, деструктивност, агресивност, хиперактивност, негативизам, повлачење у себе, незаинтересованост и др.

Иако многи од ових облика понашања могу бити присутни када је реч о особама са интелектуалним тешкоћама, оне се никако не смеју генерализовати и наводити као карактеристике које важе за све појединце са интелектуалним тешкоћама. Веома је важно истаћи да се неки од наведених облика понашања пре могу тумачити као **реакција особа са интелектуалним тешкоћама на околности у којима живе**. Наиме, стална стигматизација, дискриминација, кршење основних људских права и отсуство адекватне подршке могу код неких особа да изазову негативне реакције, које се у измењеним условима умањују или губе у потпуности. Такође, нека од наведених понашања су понекад једини начин да особа са интелектуалним тешкоћама скрене на себе пажњу незаинтересоване средине. Све речено, наравно, не искључује присуство негативних реакција код особа са интелектуалним тешкоћама које нису средински, ни ситуационо условљене, већ су део њихове личности и тешко или немогуће их је елиминисати.

„Највећи квалитети ове услуге су што корисници могу да живе нормални животи и укључени су у разне активности.“

М. П., асистенткиња у услузи становања уз подршку,
Асоцијације за промовисање инклузије Србије,
необјављено истраживање, 2012

3.3. Како корисници долазе до услуге

Преко центра за социјални рад

Чланом 70. Закона о социјалној заштити, утврђено је да уколико центар за социјални рад **упућује корисника на коришћење услуге**² уколико утврди да постоји потреба за коришћењем те услуге.

Уколико водитељ случаја, процени да корисник нема потребу за услугом, захтев за коришћењем тражене услуге социјалне заштите се одбија решењем.

Непосредним уговарањем услуге

Корисник, односно законски заступник корисника може **непосредно да одабере услугу социјалне заштите**, односно пружаоца услуге социјалне заштите и да закључи уговор о коришћењу услуге са изабраним пружаоцем услуге социјалне заштите. (Члан 77. Закона о социјалној заштити)

Закон о социјалној заштити подразумева да је **утврђивање потребе за коришћењем услуге за конкретног корисника у надлежности центра за социјални рад.**



Друга могућност коју корисник услуге, у складу са Законом о социјалној заштити има је да **непосредно уговори коришћење услуге са изабраним пружаоцем.**

² Очекује се да ће начин упућивања корисника од стране центра за социјални рад бити детаљније регулисан доношењем подзаконског акта

4

ПРУЖАОЦИ УСЛУГЕ СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ

Како је утврђено важећом законском регулативом, као пружаоци услуга у локалној заједници могу се јавити:

- самосталне, посебне институције социјалне заштите коју оснива локална самоуправа (заседна правна лица),
- службе формиране као посебна организациона јединица у оквиру постојећих установа социјалне заштите,
- нека друга правна лица која се у оквиру своје делатности баве социјалном заштитом или обављају поједине послове социјалне заштите или се баве хуманитарним радом, која обезбеде структурне и функционалне стандарде за пружање услуге социјалне заштите.

Пружалац услуге, без обзира на то да ли се ради о организацији (установи, невладиној организацији, удружењу или предузетнику као физичком лицу) мора бити регистрован за обављање делатности коју врши пружањем услуге по уговору са локалном самоуправом.

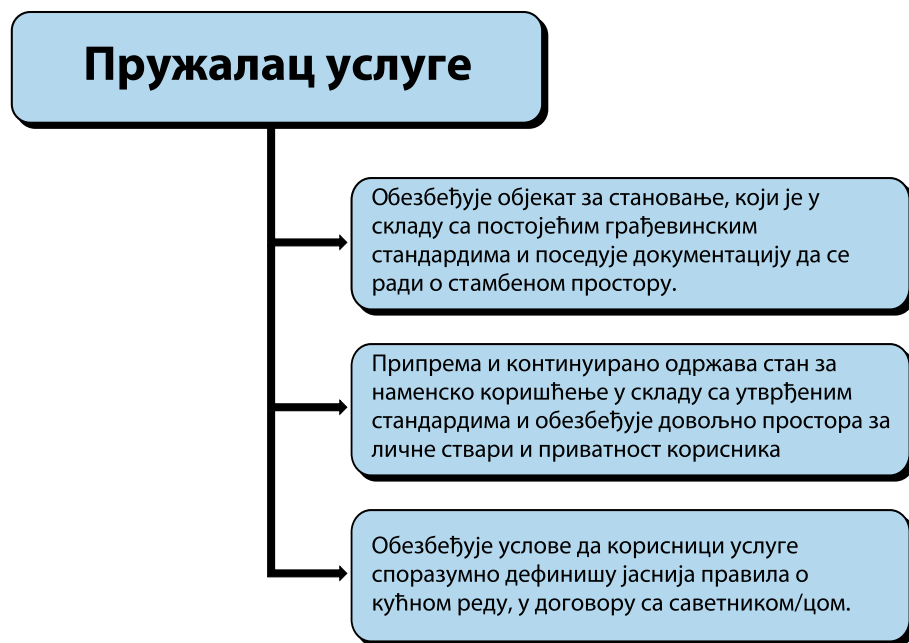
Заједничка одредница свим пружаоцима услуга је обавезно **поседовање лиценце за обављање делатности**, односно за пружање услуга социјалне заштите. Лиценца је документ, којим се потврђује да правно лице задовољава утврђене критеријуме односно стандарде за реализацију (пружање) услуге у области социјалне заштите.

Пружалац услуге треба да има:

- дефинисан и јавно доступан **основни програм организације;**
- развијене **процедуре за све фазе стручног поступка**

- **листу чекања**, ако је то потребно, и обезбеђује редовно информисање потенцијалних корисника о почетку коришћења услуге, према утврђеној листи чекања;
- обезбеђен **начин писаног информисања** корисника, законског заступника корисника и других заинтересованих страна, о делокругу свога рада, услугама које обезбеђује, кућном реду и правилима понашања ангажованих лица;
- **потписан уговор са корисником** или законским заступником корисника у коме су садржане правe и обавезе пружаоца, односно корисника његовог или законског заступника;
- одговарајуће **евиденције** прописане за услугу коју пружа.

Када је реч о стамбеној јединици у којој се услуга пружа, пружалац услуге има следеће обавезе и одговорности:



Поштујући принципе транспарентности пружалац услуге становања уз подршку укључује локалну заједницу и ширу јавност информисањем и сензибилисањем јавности за потребе и могућности младих, како младих који напуштају систем социјалне заштите тако и особа са инвалидитетом; развија социјалне мреже подршке за своје кориснике; организује, реализује и учествује у промотивним активностима од значаја за услугу.

4.1. Улоге и одговорности локалне самоуправе

Да би дошло до успостављања услуге важно је да су у локалној заједници обављене одређене припремне радње као што је **анализа потреба и дефинисање приоритета у области социјалне заштите** који би требало да чине саджај **стратешког документа или акционог плана**. На основу потреба и приоритета дефинисаних у стратешком документу локална самоуправа доноси **одлуку** о томе која услуга и за коју циљну групу корисника треба да се успостави у локалној заједници. Након тога обезбеђују се одређена средства (из локалног или републичког буџета, у зависности од врсте услуге и нивоа развијености локалне заједнице) и расписује конкурс за организације, које би ту услугу могле да пружају.

Пружалац услуге се бира на основу јавног конкурса. Сви потенцијални пружаоци услуге који учествују на конкурс достављају план и програм рада, као и податке о ангажованом особљу и њиховим компетенцијама. Како је дефинисано Законом о јавним набавкама, услуге социјалне заштите се наручују у поступку јавне набавке мале вредности, без обзира на њихову вредност. Локална самоуправа расписује јавни позив, који мора да садржи следеће елементе:

- Предмет јавног позива – на које услуге се односи
- Правила конкурисања – ко може учествовати
- Критеријуми одабира – које услове треба да испуни организација да би била одабрана за пружаоца услуге

- Процедуре и тела – на који начин се врши одабир понуда и ко то чини
- Рок и форма – у ком року и у којој форми се подносе пријаве
- Временски оквир – на који период се закључује уговор

Да би могао да се изабере пружалац који најбоље одговара дефинисаним условима јавног позива, неопходно је да све понуде буду истоветне у погледу података које садрже.



Свака понуда, може да садржи податке груписане по следећим ставкама, на основу којих се понуде процењују:

- основни опис садржаја услуге;
- циљеви односно сврха предложене услуге;
- циљна група којој су услуге намењене;
- механизме за информисање потенцијалних корисника о постојању услуге;
- људски и материјални капацитети прилагођени садржају услуге и циљној групи;
- процедура за коришћење услуге;
- механизми за обезбеђење права корисника (нпр.у погледу заштите личних слобода, приватности, података и сл; потребно је развити формалне и неформалне процесе за решавање жалби и притужби клијената);
- документацију о пружању услуга (документација треба да прати процес рада са корисницима и евидентира све предузете активности);
- праћење и проверу исхода услуга, укључујући ставове корисника о спроведеној услузи.

Јавним позивом се омогућује **равноправно учешће свих организација** које се сматрају компетентним и способним за пружање услуге.

Као наручилац и финансијер услуге, локална самоуправа ће са изабраним пружаоцем услуге закључивати одговарајући

уговор. **Уговор о пружању услуга** је инструмент којим се јасно уређују права и обавезе финансијера и пружалаца услуге.

Уз све остале елементе које уговор мора да садржи, један део одредница уговора директно се односи на обавезе и одговорности локалне самоуправе у финансирању услуге, праћењу тока реализације и евалуацији постигнутих ефеката.

Структура и оквирни **садржај уговора** изгледају овако:

- **Основне одредбе** - У оквиру основних одредаба могу се навести принципи на којима се уговор заснива.
- **Уговорне стране** - Ко су потписници уговора
- **Предмет уговора** - У најширем смислу предмет уговора су регулисање права и обавеза финансијера и пружаоца услуге
- **Трајање уговора** – Међу уговорним странама мора бити неспорно време почетка и предвиђеног краја уговорног односа. Могућности продужења уговорног односа на додатни период, такође, треба да буду предвиђене уговором.
- **Циљна група** - Којој циљној групи/групама су услуге намењене
- **Права и обавезе уговорних страна** - Као права и обавезе пружаоца услуге, уређују се следећа питања: Коју услугу пружалац обезбеђује корисницима и на који начин? Шта су садржаји услуга и на који начин обезбеђују/унапређују задовољавање потреба циљне групе/групе? Потребно је позвати се на спецификацију услуге и стандарде услуге која се уговара, тако што ће се спецификација и стандарди сматрати саставним делом уговора и дефинисати да ће се услуга пружати у складу са стандардима
- **Извештавање** – Уређују се питања динамике, начина и врсте извештаја које пружалац доставља локалној самоуправи као финансијеру. Извештаји треба да садрже и податке о степену испуњавања

стандарда услуге која се пружа. Извештаји се по правилу деле на редовне и ванредне, те програмске и финансијске. Редовне извештаје пружалац може достављати нпр. квартално, а ванредне по позиву финансијера, тј. локалне самоуправе.

- **Финансирање** – Локална самоуправа је дужна да редовно финансира пружање услуге корисницима, на начин и по динамици из уговора. Уговорне стране дефинишу:
 - Јединицу цене пружања услуге и целокупан износ који локална самоуправа као финансијер преноси пружаоцу;
 - Где се новац уплаћује (по правилу је то наменски рачун пружаоца услуге, због лакшег финансијског праћења реализације уговора);
 - По којој динамици се новац преноси;
 - Који су услови за пренос сваке транше (нпр. усвајање периодичних извештаја и сл.).
- **Омогућавање увида у активности** – Пружалац се обавезује да локалној самоуправи односно лицу које она овласти, омогући увид у све активности које се тичу реализације уговора.
- **Контрола и развој квалитета (инспекција, мониторинг и супервизија)** – Пружалац услуге је дужан да омогући све инспекцијске контроле у своје пословање, предвиђене законом. Поред тога, локална самоуправа може, преко компетентних појединаца или организација, организовати мониторинг и супервизијску подршку пружаоцу услуге, ради унапређења квалитета услуге.
- **Правне последице** - Дефинисање правних последица које настају уколико једна од страна не реализује преузете уговорне обавезе, које укључују и престанак уговора, при чему се дефинишу услови под којима се уговор споразумно или на захтев једне од

страна може раскинути пре истека рока за који је закључен.

Поред избора и уговарања са изабраним пружаоцем услуге, локална самоуправа има одговорност и у контроли квалитета услуге. О контроли квалитета услуге социјалне заштите старају се, поред ресорног министарства, и локалне самоуправе, односно одговарајуће службе или секретаријати у локалној управи.



Са успостављањем система лиценцирања, неопходно је да сваки пружалац услуге, поред тога што је регистрован за одређене делатности у Трговинском суду или у Агенцији за привредне регистре, има и лиценцу за обављање делатности у систему социјалне заштите.

У процесу пружања социјалних услуга, садржај активности и процеса управљања услугом утемељени су на основу приступа усмереног на особу.

Приступ оријентисан на особу (Person Centered Approach) подразумева савремени приступ у организацији рада са особама које имају потребе за подршком, а настао је пре свега као одговор на неадекватан третман корисника у резиденцијалним институцијама. Овај приступ заснива се на филозофији јачања капацитета и стварања подржавајућег окружења, и помера фокус са организације фокусиране на задатак, постигнуће, на организацију фокусирану на особу којој је потребна подршка. Такође, акценат је у остваривању личног контакта како са корисницима тако и у организацији. Приступ усмерен на особу, дакле, обухвата не само методологију рада са корисником, већ даје препоруке у свим структурним елементима једне услуге као што су:

- вредности и принципи – поштовање, аутономија, достојанство, избор, приватност и независност
- односи у колективу, са и међу корисницима, који поред професионалности морају да садрже и личну ноту и топлину
- континуиран развој кадрова,
- управљање, такозвани трансформациони стил управљања
- непосредно пружање услуге,
- остваривање сврховитог живота корисника,
- значај окружења или заједнице, и
- одговорност.

С обзиром на бројност елемената, овај приступ почива на системском усмерењу, које подразумева међусобну повезаност и функционалну условљеност делова једне целине. У контексту успостављања и управљања социјалним услугама, то конкретно значи да се не може говорити о раду са корисником оријентисаном на особу уколико управљачка филозофија није таква да и сама поштује своје запослене и третира их пре свега као људе, а не као средства за остваривање постављених циљева и задатака.

5.1. Активности и потребни кадрови

Активности пружаоца услуге садржане су у програму рада. Програм рада полази од утврђених ресурса, дефинисаних циљева и задатака и води ка спецификацији активности усмерених на постизање циљева.

Распоред планираних активности, рокови за њихово извршавање и обезбеђивање неопходних материјалних средстава, утврђује се на основу постављених циљева и њихових приоритета. Наиме, на основу програма рада, пружалац услуге утврђује приоритете, области којима се даје примат у организовању активности. Пружалац услуге може активности усмеравати на унапређење сопствене организације рада, на позиционирање у локалној и широкој заједници, али и на увођење нових и унапређење постојећих активности у раду са корисницима. Најкавалитеније ефекте даје комбинација и уравнотежена заступљеност сва три модалитета планирања и развоја активности.

Број радника у директном раду са корисницима одређује се на основу степена потребне подршке. Наиме, од потребног нивоа подршке зависиће и број ангажованог особља и структура службе подршке. Ниво потребне подршке, као и њена учесталост, дефинише се за сваког корисника у индивидуалном плану услуге. На тај начин омогућава се индивидуализован приступ подршци заснован на потенцијалима, ризицима и потребама конкретног корисника.

Профил и број кадрова који чине службу подршке није могуће у овом тренутку прецизно дефинисати, будући да је рад

на изради Правилника о минималним стандардима за пружање услуга социјалне заштите у процесу финализације. Међутим, извесно је, а тако је дефинисано и Нацртом правилника о минималним стандардима :

- Пружалац услуге има једног стручног радника, одговорног за организацију и координацију рада и пружања услуге за најмање три стамбене јединице.
- Сваки корисник има задуженог стручног радника – саветника за осамостаљивање.

Када је реч о броју стручних радника и сарадника, нацртом правилника о стандардима за услуге социјалне заштите предвиђено је да у пружању услуге становање уз подршку за особе са инвалидитетом, потребно је да буде:

- 1 стручни радник – саветник за осамостаљивање на 10 корисника,
- 1 неговатељ на 4 корисника.

а за становање уз подршку за младе који се осамостаљују:

- 1 стручни радник – саветник за осамостаљивање на 15 корисника



Поред стручног кадра, у становању уз подршку за особе са инвалидитетом јако важну улогу имају и асистенти/киње (неговатељице), који пружају непосредну целодневну подршку корисницима.

5.2. Интерна евалуација

Евалуација је процес који омогућава сагледавање успешности неке активности:

- праћењем усаглашености процеса са постављеним циљевима,
- мерењем остварене ефикасности и ефективности рада,

- сагледавањем садржаја нових активности у функцији унапређења квалитета рада.

Евалуација је процес који се унапред планира и у коме су индикатори успешности дефинисани још на почетку планирања активности.

Практично, док се планира рад, истовремено се дефинишу и индикатори успешности. Процес евалуације обухвата:

- доношење плана евалуације,
- дефинисање критеријума за евалуацију,
- примену метода и техника за прикупљање података за евалуацију,
- анализу података и
- извештавање.

Методe и технике евалуације су различите - опсервација, упитник, интервју, бележење, аудио и видео записи, скале процене и др. Према начину на који се реализује, односно према врсти показатеља успешности, евалуација може бити: а) квантитативна и б) квалитативна.



Пружалац услуге најмање једном годишње спроводи интерну евалуацију квалитета пружених услуга, која укључује испитивање задовољства корисника.

6.1. Пријем

Пружалац услуге је у обавези да има дефинисане процедуре за пријем корисника и престанак коришћења услуге.

Пријем корисника се врши на основу захтева центра за социјални рад или на основу захтева корисника, родитеља, старатеља или сродника, у складу са утврђеном процедуром.

Потенцијални корисници, односно њихови законски заступници, на одговарајући начин треба да буду информисани:

- о условима и начинима пружања услуге;
- о прописима, процедурама и активностима;
- о времену трајања и локацији на којој се пружа услуга и
- о трошковима и међусобним правима и обавезама.

На основу непосредног разговора са корисником, значајним особама из окружења и других извора процењују се:

- став корисника и других значајних особа за корисника и њихова очекивања од услуге;
- потребе и способности потенцијалног корисника;
- могућност да друге услуге или службе у заједници на потпунији начин задовоље потребе корисника.

Процедура пријема обухвата следеће кораке:

- пријем упутне документације која садржи: налаз водитеља случаја уколико је ЦСР упутни орган, као и здравствену документацију;
- анализа документације и доношење одлуке о пријему;
- планирање периода адаптације;

- припрема корисника за коришћење услуге становања уз подршку која подразумева сачињавање плана припреме у који су укључени саветник за осмостаљивање, водитељ случаја центра за социјални рад (ако је ЦСР упутни орган), одговорна особа актуелног пружаоца услуге (уколико корисник већ корисити неку услугу), родитељи корисника и друге значајне особе.

Пружалац услуге треба да има јасно **дефинисане критеријуме за пријем корисника**, односно мора навести којој корисничкој групи је услуга намењена и да ли, и у ком смислу, постоје ограничења у погледу пријема.

6.2. Припрема корисника за коришћење услуге

Припрема младих који се осамостаљују

Пре него што се младој особи понуди коришћење услуге становања уз подршку, стручни сарадници у установи социјалне заштите, односно водитељ случаја и старатељ обаве разговор и припрему младе особе за ову услугу. То истовремено представља и својеврсну процену интереса и капацитета младе особе за самосталан живот и сврсисходност ове услуге у односу на конкретне потребе младе особе. Ова процена истовремено указује на снаге младе особе, као и на области у којима је младом кориснику потребна пажња и подршка саветника за осамостаљивање.

За успешан прелазак из установа социјалне заштите или хранитељских породица у самосталност, младима је неопходна подршка у обезбеђењу сигурног, стабилног, доступног места становања. Та врста сигурности је основна претпоставка за ове младе да нађу сталан посао, да се самостално старају о свом здрављу, да наставе даље школовање, да развију добре социјалне мреже у заједници у којој живе. Једном речју - да се осамостале.

Припрема особа са инвалидитетом

Припрема корисника обично започиње са одабиром потенцијалних корисника за становања уз подршку које препоручују: водитељ случаја, стручњаци и васпитачи/неговатељи из институције у којој бораве корисници. Изабрану групу пружалац услуге упознаје са предностима, али и одговорностима живота у отвореној заједници.

Након тога корисници се сами изјашњавају да ли :

- имају жељу да наставе живот уз већи степен самосталности,
- су спремни да живе у мањим заједницама са другим корисницима,
- имају жељу да се укључе у доношење одлука које се тичу свих аспеката њиховог живота.

Припрема представља постепено упознавање корисника са станом у коме ће живети, са другим корисницима, са сарадницима у служби подршке и са окружењем, а започиње са првом разменом информација о услузи становање уз подршку. Потом се припрема одвија кроз неколико фаза:

- Прикупљање конкретних информација (у установи, центру за социјални рад или породици) које омогућавају пружаоцу услуге да процени кандидате и да већ у овој фази започне процес идентификације корисника са одређеном заједницом становања.
- Наставак процене може бити реализован у простору пружаоца услуге како би се корисник, као и чланови његове породице или старатељ, упознали са свим аспектима пружања ове услуге. На овај начин ствара се могућност, да се у односу на конкретно окружење, утврде специфичне потребе и могућности сваког корисника.
- Пожељно је организовати посету корисника постојећим заједницама становања уз подршку ради

уознавања потенцијалних корисника са практичним аспектима живота у отвореној средини. Уколико се формира нова група корисника за становање у заједници, онда се организује једна заједничка посета за целу групу. Када се у постојећу заједницу становања укључује нови корисник, приликом посете новог члана треба да буду присутни сви корисници који живе у заједници.

- Непосредно пред усељење у заједницу становања, пружалац услуге организује формални састанак на коме се, уз присуство корисника дискутује о актуелном статусу и приоритетним потребама сваког корисника са члановима мултидисциплинарног тима, односно свих актера укључених у припрему и адаптацију корисника. Разматра се предлог почетног индивидуалног плана услуге, који је сачињен на основу почетне процене, а дискусија је усмерена на реалистичност циљева и задатака, временски оквир за њихову реализацију, преузимање постојеће документације и финансије. У овој фази се пружаоцу услуге обезбеђују неопходне информације и договара се приоритет активности предвиђених за прво раздобље корисничког живота у становању тј. за период прилагођавања, што може да се документује у форми почетног индивидуалног плана услуге.
- Селидба треба да буде испланирана тако да нагласи значај одлуке корисника да се укључи у услугу становање уз подршку. Обично се унапред припрема пригодна свечаност пред усељење будућих корисника, којој поред њих самих присуствују њихови родитељи или старатељи, друге значајне особе, будући асистенти - домаћице, чланови стручног тима подршке и упутних органа. У случајевима када се у постојећу заједницу становања укључује нови корисник, припремају

се сви чланови заједнице на долазак новог члана, те за ту прилику, организује свечаност којој треба да присуствују све особе из стана, чланови тима из директне и стручне подршке, пријатељи, родитељи или старатељи корисника, односно све значајне особе за корисника и упутни органи.

- Приликом селидбе корисника у становање уз подршку води се рачуна да је корисник понео све своје личне ствари. Са личним стварима корисника треба руковати са поштовањем и пажљиво, те помоћи кориснику да их смести тамо где корисник жели односно, где се договорио са осталим сустанарима у заједници.

"Каг сам ушла у сѿан, као да сам ушла у хоѿел, ѿу су нас чекале и домаћице. Оне су мене научиле мноѿо сѿвари које ја нисам знала, а пре свеѿа да кувам. Ја сам била јако упорна и ѿледала сам како наше домаћице сѿремају колаче и кувају. Ја сам њима помаѿала око сецкања, а онда сам ѿолако научила да сѿремам и да кувам".

Д.Ј., корисница становања уз подршку
интерни материјали
Асоцијације за промовисање инклузије Србије

6.3. Период адаптације

Период прилагођавања почиње оног дана када се корисник усели у стан. Новом кориснику ће бити потребно неко време да се прилагоди новој средини и односима у оквиру групе са којом живи. За период прилагођавања ће бити потребно најмање месец дана, али ће се дужина трајања прилагођавања разликовати код сваког појединачног корисника. Након овог периода, пружалац услуге уз учешће корисника финализује индивидуални план услуге којим се дефинише програм континуиране подршке.

Период прилагођавања на услугу обично је потребан како би корисник у потпуности разумео циљ и процес услуге коју користи.

Овај период кориснику помаже да се прилагоди тако да оствари највећу добробит из услуге. Прилагођавање такође омогућава пружаоцима услуге да потпуније разумеју потребе и способности корисника и да им се прилагоде у циљу остваривања највећег ефекта за корисника.

"Каг сам из дома њрешла у сѡан, јако сам се ѡешко одвојила од саме усѡанове и од својих ѡријатѡеља. Чесѡо сам одглазила у ѡосеѡе и ѡри расѡанку сам сѡално ѡлакала. Како је време ѡролазило моје ѡосеѡе су се смањивале, а сада они мене ѡосећују у овом сѡану ѡде и данас живим. Сѡан је јако велик и у ѡочесѡку се нисам сналазила ѡа сам чесѡо залуѡала у групу ѡросѡорију. Одмах ѡрвоѡ дана су нас дочекале ѡри асисѡенѡикиње које су са нама ѡроводиле 24 часа. Биле су ѡријатѡне и дочекале су нас са колачима, соком и кафом. Између осѡалоѡ, у сѡану се све налазило као и у сваком домаћинсѡву. А домаћице су нам од ѡрвоѡ дана ѡомаѡале у свему".

Н. Г., корисница становања уз подршку
интерни материјали
Асоцијације за промовисање инклузије Србије

Потребе на које посебно треба обратити пажњу у овом периоду су:

- Потреба за очувањем идентитета
- Потреба за сигурношћу
- Потреба за безбедношћу
- Потреба за информисаношћу
- Потреба за наставком физичке и менталне активности
- Потреба за очувањем здравља

Специфичности конкретних корисника одређују област, обим и врсту потребних активности подршке.

Такође, током овог периода, води се рачуна о специфичним здравственим потребама корисника и редовном узимању терапије и лекарским контролама, уколико је то потребно.

За период адаптације јако је значајно да је корисник током припреме за услугу успоставио добар однос са својим саветником за осамостаљивање, као и са неговатељима (асистентима или домаћицама).

Конкретне активности у периоду адаптације могу бити: упознавање са другим корисницима, организовање заједничких активности у кругу објекта становања, постепено упознавање са ближом околином, упознавање и прихватање кућног реда, учење одређеним правилима понашања у групи и друге.



Током рада препознато је да се могуће активности у овом периоду по својој природи не разликују суштински од активности које су садржај услуге у току континуираног пружања услуге. Разлика је у интензитету одређених активности, њиховој увремености и избору у складу са препознатим превасходно значајним потребама и индивидуалним карактеристикама корисника.

6.4. Процена

Пружање услуге започиње проценом, која је усмерена на утврђивање потреба корисника за услугом која се обезбеђује и увођење корисника у услугу, а завршава се такође проценом, која је усмерена на утврђивању остварених ефеката услуге на живот корисника и доношењу одлуке о престанку коришћења услуге

Процена обухвата процену стања, потреба, снага и ризика корисника и других лица значајних за корисника. У услузи становање уз подршку основни циљ процене је дефинисати врсту, учесталост и интензитет подршке која је кориснику потребна, као и препознавање напретка током обезбеђивања услуге који воде прилагођавању услуге.

У случајевима када је корисник упућен од стране центра за социјални рад, процена коју врши пружалац услуге у потпуности се ослања на процену водитеља случаја. Пружалац услуге се, у овом случају, фокусира на процену колико услуга коју пружа одговара потребама корисника. Након тога, процена се усмерава на идентификовање оних потреба које имају приоритет у току периода адаптације, како би се, на самом почетку, постигли позитивни ефекти и стекло поверење од стране корисника.

Процена се врши и током обезбеђивања услуге, и тада је усмерена на сагледавање периодично остварених ефеката услуге, употпуњавање информација о кориснику и сагледавање комплексности његове животне ситуације која је повезана са услугом.

Области процене можемо сврстати у три групе – личност, породично окружење и социјални контекст.



Добро спроведен поступак процене омогућава индивидуализацију услуге за корисника, јер даје прецизне, јасне и специфичне податке који описују конкретну особу која је корисник услуге.

Када је реч о **процени личности**, за потребе услуге становање уз подршку важно је детаљније проценити неке од карактеристика:

а) **самосталност** - са аспекта врло конкретних поступака: одржавање личне хигијене и хигијене простора, одржавање одеће и обуће, коришћење кухињског прибора, припрема obroka и сервирање хране, прање посуђа, коришћење и одржавање електричних апарата, располагање новцем, радне способности, способност организовања сопственог времена, оријентација у простору и времену и др;

б) **капацитет за прилагођавање/адаптибилност** - у односу на капацитет корисника за прилагођавање различитим социјалним ситуацијама и групама људи у свакодневном животу, нпр.

понашања у новим ситуацијама или новим околностима, нпр. на јавном месту, са непознатим особама;

в) **утицај групе** – овде се испитује став према групи, утицај групе на корисника и испољавање “практичне интелигенције” у сналажењу на промене животне ситуације. У овој области потребно је обратити пажњу на ниво сугестибилности корисника и способности за самостално доношење одлука.



У односу на општи циљ услуге, процена треба да омогући добијање података који ће пружаоцу услуге омогућити да примерено капацитетима и потребама корисника планира и предузима активности које ће допринети повећању капацитета корисника за самостални живот.

Ови подаци треба да се односе на конкретне области свакодневног живота и да дају што прецизнију слику знања, вештина и способности корисника, али и стања која су опредељујућа/ограничавајућа за његову самосталност. Како ни једна област процене не може самостално описати корисника и његову/њену ситуацију, јако је важно разумети да се свеобухватан процена потреба корисника остварује кроз низ независних процена које се у закључивању током процене функционално повезују и дају комплетну слику корисника према категоријама процене које смо дефинисали као важне.

Подаци потребни за доношење одлуке добијају се кроз процену усмерену на:

- процену физичких способности;
- процену физичког здравља;
- процену психолошког здравља;
- процену комуникацијских способности;
- процену способности учења;
- процену способности бриге о самом себи;

- процену капацитета за препознавање и превазилажење ризика;
- процену вештина располагања новцем;
- процену подршке породице;
- процену подршке заједнице;
- процену социјалних односа у групи (породици, међу вршњацима, у колективу);
- процену потреба.

С обзиром на сврху услуге, класификација података треба да омогући и сагледавање ограничења и симптоматичних понашања; ознака раста и развоја и потешкоће у групном контексту.

6.5. Планирање

У процесу пружања услуге, планирање омогућава:

- дефинисање проблема/ситуације коју треба решити и у којој треба постићи напредак
- повезивање предузетих акција и њихових последица са проблемом
- дефинисање корака које треба предузети како би се решење / напредак остварио
- одређење ко, када и како ће реализовати планиране активности.

План је писани документ који јасно говори на који начин ће се остварити жељени циљ. Процес планирања почиње проценом и дефинисањем проблема (прикупљање информација, класификација, извођење закључака), а наставља се дефинисањем циљева, дефинисањем активности за остваривање циљева и одређивањем одговорне особе, времена и места за реализацију плана.

У непосредном раду са корисником доноси се **индивидуални план услуге**, који по потреби садржи план за престанак коришћења услуге.

Недељни план услуге са детаљним дневним описом активности израђује се по потреби за кориснике којима је потребна подршка у обављању свакодневних активности. Овај план представља подршку кориснику у достизању циљева предвиђених индивидуалним планом.



Када је реч о особама са интелектуалним тешкоћама пожељно је да се овај план испише на великом формату и окачи на видном месту у најкоришћенијем делу стана, како би се корисник, без посебног ангажовања, подсетио својих обавеза. План се структурира према данима. Садржај дана се могу означити писаним описом обавезне активности или се може користити иконички, тј. симболички материјал који је за ову групу корисника препоручљив. Такође, може се увести бодовање за сваки остварени задатак, а на крају недеље корисник добија неку врсту позитивног поткрепљења, као што је нпр. јавна похвала пред читавом групом.

Индивидуални план услуге ослања се на:

- идентификоване снаге и потребе корисника,
- план услуга надлежног центра за социјални рад, уколико је корисник упућен на коришћење услуге преко центра и на капацитете и снаге пружаоца услуга,
- ресурсе заједнице.

Процес сачињавања индивидуалног плана побољшава комуникацију с корисником, оснажује корисника у правцу решавања животних тешкоћа, делегира му одговорност и осећај личне вредности и одређује и документује методе и активности.

Индивидуални план услуге, обавезно садржи:

- циљеве који се желе постићи пружањем услуге;
- очекиване исходе;

- конкретизоване активности које ће се предузимати, укључујући и активности у процесу прилагођавања;
- временски оквиру којем се реализује индивидуални план услуге;
- рок за поновни преглед индивидуалног плана услуге;
- одговорне особе за реализацију индивидуалног плана услуге.

На основу идентификованих потреба, способности и ризика, за сваког корисника сачињава се индивидуални план услуге у року од 10 дана након завршетка процене.



Индивидуални план услуге се увек саставља **заједно са корисником**, уз обезбеђивање његовог максималног учешћа.

Поновни преглед плана означава поступак сагледавања укупних ефеката реализације плана у складу са временским периодом предвиђеним планом и доношење нових одлука за даљи рад са корисником. Повонни 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 и најчешће се врши на 6 месеци. С обзиром на сложеност плана и чињеницу да се неки исходи остварују брже, а неки спорије, постоји могућност сагледавања остварености неких циљева и у краћем временском периоду.

Поновни преглед индивидуалног плана услуге врши се у складу са индивидуалним планом услуге, а најмање:

- за особе са инвалидитетом на сваких шест месеци;
- за младе који се осамостаљују на свака три месеца.

6.6. Извештавање

Извештавање је саставни део стручног поступка у процесу пружања услуге. Представља процес током којег се интегришу све добити за корисника, сагледавају тешкоће и дају се предлози за нове активности које треба да допринесу остваривању постављених циљева.

У односу на корисника, извештавање се врши у оквиру рока предвиђеног за поновни преглед у индивидуалном плану услуге и ослања се на унапред дефинисане индикаторе успешности. С обзиром на сложеност услуге, евалуација се може радити и више пута током трајања индивидуалног плана, али се поновни преглед услуге врши према плану. Ове појединачне евалуације омогућавају праћење напретка за оне области развоја које се сматрају приоритетним у конкретном периоду или за оне које су сложене у ефектима, па је потребно чешће праћење остварених ефеката.

Такође, за потребе извештавања пружалац услуге прикупља извештаје других учесника у пружању услуге, па су веома важни извештаји лекара, специјалистички налази, извештаји послодавца и других са којима је остварена сарадња. У случајевима када је ЦСР упутни орган, извештај о реализацији индивидуалног плана услуге доставља се надлежном водитељу случаја у центру за социјални рад. Извештавање се врши по потреби, а најмање једном у шест месеци. Извештавање се такође одвија на нивоу услуге, према унапред дефинисаном плану и у односу на оне области за које је предвиђено годишњим планом рада пружаоца услуге.

7

НЕПОСРЕДАН РАД СА КОРИСНИКОМ

Подршку дефинишемо као „изворе и стратегије којима се потпомажу интереси и добробит личности, а који за последицу имају повећану личну независност и продуктивност, веће учешће у узајамно-зависним друштвеним односима, виши ниво интегрисаности у заједницу и (или) побољшан квалитет живота„(Thompson, 2002).

Полазећи од наведеног вредносног оквира и принципа рада са корисницима, приликом успостављања службе подршке основна претпоставка остваривања прокламованих начела је активна улога корисника, који није пасивни прималац услуге, чији живот усмерава и контролише тим стручњака. Акцент мора бити на самом кориснику, који уз стручну помоћ и подршку дефинише смернице свог живота, а особље службе подршке му помаже да направи прави избор и донесе исправну одлуку, као и да предузме конкретне кораке ка остварењу жељеног циља и помаже му у праћењу и процени њихове сврсисходности. Наравно, у овим активностима, осим корисника и службе подршке активно учествују и други актери, у складу са одговорностима дефинисаним индивидуалним планом услуге.

„Научио сам да се у њој јуносџи самосџално о себи сџарам, да адекватно расџолажем новцем, сџекао сам возачку дозволу, догајно се едуковао за рад на рачунару, добио лична докуменџа, лејовао на мору и јуџовао у иносџрансџво, усџосџавио конџакџ са јривајним јослодавцем који ме сџијендира на сџудујама“.

Студент (20 година), корисник услуге
Истраживање о младима који користе или
су користили услугу становање уз подршку,
Републички завод за социјалну заштиту, 2010.

Процена потребног степена подршке одређује се увидом у свеукупно индивидуално функционисање корисника и врсте потребне помоћи од стране другог лица у односу на следећа животна подручја:

- вештине свакодневног живљења
- социјалне вештине
- самоодређено понашање
- успостављање и одржавање међуљудских односа
- здравствене потребе
- поступање у ризичним ситуацијама
- целоживотно образовање и учење
- радно ангажовање/запошљавање уз подршку
- укључивање у активности шире друштвене заједнице

Ниво потребне подршке, као и њена учесталост, дефинише се за сваког корисника у индивидуалном плану услуге. На тај начин омогућава се индивидуализован приступ подршци заснован на потенцијалима, ризицима и потребама конкретног корисника.

„Најважније у овој услузи је што је корисницима пружена свака врста подршке, што су укључени у нормалан живот и што се зајослени социјално едукују и добро знају свој јосао.“

Љ. Ш., асистенткиња у услузи становања уз подршку,
Асоцијације за промовисање инклузије Србије,
необјављено истраживање, 2012

7.1. Врсте подршке кориснику услуге

Пружалац услуге становања уз подршку, у складу са основним инклузивним постулатима и правима корисника, мора кориснику да обезбеди подршку:

- у ономе у чему му је потребна (област подршке),

- на месту где му је потребна (кућа/стан или било које друго место у заједници),
- у време када му је потребна (током 24 сата),
- у мери у којој му је потребна (учесталост и интензитет подршке) и
- од особе од које му је потребна (асистенткиња – домаћица, координатор, или било која друга значајна особа/особе из кругова природне или професионалне подршке).

Подршка се прилагођава и мења у складу са индивидуалним потребама корисника.

Подршка се може класификовати по неколико критеријума, што значајно олакшава процес планирања подршке и пружања услуге уопште.

Подела на основу трајности подршке

Становање уз подршку је услуга у заједници код које се може очекивати одређена флукуација корисника у и из услуге. Упркос томе, она представља услугу коју ће поједини корисници моћи, сходно свом избору и могућностима које средина нуди, да користе до краја својих живота. Иако корисник може да користи услугу дуготрајно или краткотрајно, подршка која мора да му се обезбеди зависи од његових компетентности и степена тешкоћа, односно, од потребе за подршком.

У том смислу, у погледу трајности, подршка се може поделити на:

- **трајну подршку** - трајна подршка се пружа корисницима са мањим степеном компетентности, односно, са већим степеном тешкоћа бар у једној области функционисања. Она значи да ће кориснику у датом домену бити потребна, практично, целоживотна подршка. Ова подршка може бити различитог интензитета, и интензитет и учесталост подршке се могу мењати, односно, смањивати, али ће подршка бити неопходна трајно;

- **привремену подршку** - привремена подршка се пружа кориснику становања уз подршку у ограниченом временском

периоду, који може бити одређен (релативно ограниченом) дужином коришћења услуге, и/или акутно изазваним ситуацијама у којима је потребна подршка кориснику током одређеног периода времена (нпр., здравствено стање корисника). И ова подршка може бити различитог интензитета, а интензитет и учесталост подршке се могу мењати.

- **повремену подршку** - овај тип подршке се карактерише тиме што се повремено, периодично, обезбеђује кориснику у одређеним областима у којима му је подршка потребна (на пример, подршка при промени радног окружења, или слично). И ова подршка може бити различитог интензитета, и интензитет и учесталост подршке се могу мењати.

Подела на основу учесталости подршке

Један од основних постулата становања уз подршку је да подршка, односно, особље подршке сваком кориснику мора бити доступно 24 сата дневно. То не значи да ће сваком од корисника нужно бити пружана 24-часовна подршка, већ да ће се подршка дефинисати на основу потреба корисника. Суштина јесте да се подршка дефинише сходно областима подршке, те је реално да одређени корисник у различитим областима има потребу за подршком различите сталности – у неким областима може да има потребу за подршком по потреби, ниског интензитета и учесталости, док у једној или две области може имати потребу за учесталом, 24-часовном подршком. Такође, неопходно је да сваки корисник при почетку коришћења услуге становања уз подршку има 24-часовну подршку. Подршка се смањује у складу са развијањем капацитета корисника и степеном њихове интеграције у заједницу. Дакле, по овом критеријуму, подршка се може поделити на:

- **континуирану**, 24-часовну подршку друге особе, која се пружа корисницима који имају потребу за сталним присуством друге особе, без обзира да ли је стална или учестала подршка потребна у једној или већем броју области.

- **повремену** (8-часовну или 12-часовну (дневну)) подршку, која се пружа корисницима који су развили или показују одређени

степен самосталности, али им је потребна подршка у реализацији појединих активности током дела дана. Најчешће се дешава да је подршка потребна онда када корисник треба да реализује највећи број различитих активности, нпр., током преподневних и раних поподневних сати, када се реализују активности везане за сам стан, припрему obroka, организацију одласка на посао и сл. Код овог типа подршке не значи да је неопходна директна физичка подршка корисницима, већ је често потребно саветовање и вербална подршка организацији активности корисника.

- **подршку по потреби**, која се, у зависности од актуелних потреба корисника, обезбеђује углавном корисницима са већим степеном компетентности, самоодређености и одговорности, и која се, у начелу, своди на повремену вербалну и саветодавну подршку од стране координатора, а која се пружа на основу иницијативе самог корисника или на основу препознатих потреба за подршком у датој ситуацији.

Корисницима се може, са развојем вештина свакодневног живота и компетентности, смањивати учесталост подршке, било у датој заједници становања уз подршку, било преласком корисника у заједницу са мањим степеном подршке (уколико могућности и капацитети пружаоца услуге то дозвољавају). Овај прелазак и смањење подршке корисници доживљавају као веома значајан момент у животу, посматрајући га кроз призму своје боље укључености и поштовања њиховог труда да буду што самосталнији.

Подела на основу интензитета подршке

Пружалац услуге становања уз подршку обезбеђује корисницима подршку различитог интензитета. Једна од могућих подела подршке по интензитету је следећа:

- **подршка I степена** означава да је кориснику потребна потпуна физичка подршка другог лица за реализацију активности;

- **подршка II степена** означава да је кориснику потребна делимична физичка подршка другог лица (у неким сегментима активности) за реализацију потребне активности;

- **подршка III степена** означава да је кориснику потребно физичко присуство и вербална подршка другог лица током реализације потребне активности;

- **подршка IV степена** означава да је кориснику потребно подсећање и вербална подршка, односно није потребно физичко присуство другог лица за реализацију потребних активности.

Важно је имати у виду да је корисницима у различитим областима потребна подршка различитог интензитета, а интензитет подршке се за сваку од области одређује током процеса планирања подршке и дефинише кроз индивидуални план подршке.

7.2. Методе пружања подршке

Методе које се користе приликом пружања подршке корисницима су бројне и разноврсне, базиране на различитим моделима и приступима.

Важно је да сви чланови службе подршке познају бар основне методе пружања подршке. Неке од основних су следеће:

Праћење - подразумева континуирано или само повремено присуство друге особе приликом реализације одређене активности, уз могућу повремену вербалну, па и физичку подршку. Ово је метода индиректне подршке, којом пружалац подршке осигурава, с једне стране, да ће корисник реализовати активност, а с друге, дати сигурност кориснику у реализацији дате активности. ангажовање.

Давање савета или препорука - користи се као модел припреме корисника за реализацију одређене активности или за неко ново искуство. Оно је вид препоруке кориснику како би требало реаговати у одређеној ситуацији или како би требало да поступи да би се што лакше адаптирао на новонасталу ситуацију. Такође, се користи за подршку у различитим областима и за активности различитог степена сложености, било да је реч о некој повреди, емоционалном стању или конкретној животной ситуацији. Основне технике саветодавног рада су: активно слушање, рефлексивна садржаја и емоција, нормализација,

сучавање, сумирање, постављање питања, истраживање опција итд. Ове технике би требало да примењује, пре свега, саветник за осамостаљивање, премда неке од њих су толико елементарне да је важно да их користи и асистент (активно слушање, нпр.).

Вербална/гестовна подршка – подразумева вербално и/или гестовно навођење и усмеравање корисника да реализује неку активност од почетка до краја. Искључује било какву физичку интервенцију пружаоца услуге. Приликом пружања ове врсте подршке, потребно је водити рачуна да се не нуде готови одговори и решења, да се кориснику не „држе лекције“, већ да се корисник вербално, кроз пажљиво биране реченице и питања, подстиче и наводи на одређену активност док је не усвоји или не разуме.

Подршка демонстрацијом - примењује се приликом укључивања корисника у нове животне активности које подразумевају савладавање нових употребних вештина неопходних за свакодневни живот као и обезбеђивање сигурности корисника (на пример, при подршци коришћењу кућних апарата, прибора за јело, закључавању врата, припреме једноставног јела, и слично).

Физичко вођење – представља пружање подршке кориснику које подразумева физички контакт са корисником у циљу пружања подршке. Физичко вођење је најчешће метод који се користи на почетку учења неке конкретне активности с којом корисник није имао или је имао мало искуства, и погодна је за први корак при планирању активности подршке у индивидуалном плану подршке. Овај тип подршке се релативно брзо смењује другим методама подршке, на пример, вербалном подршком или праћењем.

„Научила сам самостално да живим, да распоређујем зарађени новац, да активно истражим њосао и уопште да самостално управљам својим животом“

Корисница услуге (21 година)
Истраживање о младима који користе или су користили услугу становање уз подршку,
Републички завод за социјалну заштиту, 2010

Које ће се методе пружања подршке користити, иновације у методама, као и примереност метода потребама корисника, зависиће од капацитета самог пружаоца услуге да прати развој ове области, било преко литературе, преко учешћа у програмима обуке, преко подстицања усавршавања свог особља или путем размене са другим пружаоцима услуге.

На крају, још једном треба јасно истаћи да **постоји разлика између пружања подршке и решавања проблема/животних задатака корисника**. Пружаоци услуге често превиђају ову разлику, а њено разумевање и разликовање је кључно за пружање управо услуге становања уз подршку. Непосредни пружалац услуге (било да је асистент, саветник за осамостаљивање или неко други) пружа подршку кориснику да он реши свој задатак или проблем. Када су у питању особе са инвалидитетом, посебно са интелектуалним тешкоћама, постоје ситуације када пружалац услуге директно “ради уместо корисника” одређену активност, али то треба да буду што ређе ситуације.

Једно лонгитудинално истраживање, реализовано 2011-те, имало је за циљ да размотри промене у различитим аспектима функционисања особа са инвалидитетом – корисника услуге становања уз подршку током 7 година коришћења ове услуге. Истраживање је показало да постоје значајне позитивне промене током овог временског периода у нивоима практичне, социјалне и когнитивне компетентности особа са инвалидитетом – корисника услуге, као и позитивне промене у степену социјалне укључености у живот локалне заједнице, персоналним карактеристикама корисника (самопоуздању, кометентности у вршењу избора и доношењу одлука, те решавању проблема), и у субјективној процени квалитета живота корисника услуге.

Петровић, Б., Стојисављевић, Д., Тадић, К., Лукић, Д. & Шујак, Ј., (2012). Становање уз подршку за особе са инвалидитетом – неки показатељи квалитета програма. Необјављени рукопис

7.3. Активности саветника за осамостаљивање

Успостављање односа поверења, уважавања, подршке и заснивање сарадничког односа са корисником, који треба да омогући да корисник и саветник за осамостаљивање могу заједно да разматрају сва питања која се односе на дугорочније проблеме и перспективе.

Редовно информисање и размена информација од значаја за корисника, било да је реч о информацијама које су из домена система социјалне заштите и права која корисник може да оствари или о информацијама које су у директној вези са станом у коме корисник борави и дневном распореду активности и обавеза.

Постизање договора са корисником о свим важним питањима везаним за начин организовања живота у стану и усклађивање обавеза, потреба, жеља, навика са другим укућанима/станарима са којима се дели простор - набавка и припремање хране и организација obroка, одржавање личне хигијене и хигијене стана, организовање слободног времена и коришћење заједничких просторија, организовање прослава и различитих социјалних догађаја, поштовање договореног кућног реда и сл.

Подршка кориснику у успостављању и одржавању добрих међуљудских односа са укућанима, сродницима, пријатељима, сарадничким институцијама и свим члановима заједнице са којима ступа у различите социјалне интеракције. Посебну подршку и помоћ саветник за осамостаљивање треба да пружи у ситуацијама када је потребна сложенија интервенција, коју корисник није у стању сам да реши (регулисање односа, решавање конфликта, кризне ситуације, решавање акутних и ситуационих проблема и сл.)

Подршка кориснику у сагледавању могућности и перспектива самосталног живљења по завршетку услуге становања уз подршку. Посебну пажњу пружалац услуге посвећује подршци у налажењу одговарајућег запослења и заснивању поштујућег односа према послу, послодавцу и колегама, као и развијању вештина одговорног односа према новцу и стицању средстава неопходних за самосталан живот.

Сачињавање оквирних полугодишњих и месечних планова активности и извештаја о постигнућима у договору са корисником – о учењу социјалних и практичних животних вештина за које је заинтересован, о постигнутим резултатима, о разлозима за неиспуњавање договореног и могућностима превладавања тешкоћа и сл.

“Када сам била у дому, тамо нисмо моли да се дружимо са нормалним људима као што сад можемо. Када сам изашла из институције и када сам почела да живим у становању уз подршку ја се осећам као нормална девојка и сарађујем са свим нормалним људима. Сад ми нису урожена она права која нисам мола у дому да остварим. Имам и стручни тим који брине за мене, а ја радим и имам пријатеље. Лето ми је са њима. Ја бих желела да останем у становању уз подршку и не бих желела да се вратим у институцију.”

Е. Г., корисница становања уз подршку
интерни материјали
Асоцијације за промовисање инклузије Србије

„Мени је јако драго што имам асистенте који се брину о мени, ствари које не знам покажу ми и објасне како лакше да урадим. И у свакој ситуацији пронађемо решење.“

Т. Б., корисница становања уз подршку
Асоцијације за промовисање инклузије Србије,
необјављено истраживање, 2012

Будући да већина корисника, који улазе у стамбене објекте у којима се пружа услуга Становања уз подршку има веома ограничена искуства породичног живота, то им је подршка стручних сарадника неопходна за:

- Стицање и располагање новцем и овладавање вештинама као што су плаћање кирије и рачуна, куповина прехранбених намирница,

- Набавка намирница и спремање хране, кување, припремање и сервирање оброка, или пак коришћење студентске, односно ђачке мензе
- Одржавање личне и хигијене стана
- Успостављање и одржавање партнерских односа
- Одговорно понашање у свету права и коришћењу и поштовању грађанских права и обавеза (установе, банковни рачуни, здравствени картони, избор лекара, испуњавање уплатница, стипендије, штедња, здравствено и животно осигурање...)
- Коришћење услуга јавног превоза – обезбеђивање маркице или месечне карте за превоз
- Коришћење расположивих културних и спортских садржаја у заједници
- Ефикасно коришћење времена, односно старање о равномерној заступљености рада и забаве, укључујући и знања и вештине за коришћење доступних едукативно-забавних радионица, вршњачких радионица подршке, саветовалишта, група за подршку и сл.
- Развијање комуникацијских вештина, укључујући успостављање нових и изградња и очување добросуседских и међуљудских односа у згради, улици, са родбином (ако постоји контакт), у заједници и, као посебна област подршке за ову групу корисника,
- Запослење, односно налажење и задржавање посла.

Веома значајан сегмент процеса осамостаљивања је и **тражење и задржавање запослења**. Запошљавање ових корисника треба да буде приоритетни задатак у конципирању свих стратегија локалних управа. Са позиције пружаоца услуге, протокол о сарадњи са националном службом за запошљавање је једна од могућих претпоставки ка ефикаснијем налажењу посла.

„Најважније је за мене у сјановању дружење, активност, што служба подршке може да нам треба, што се особљавамо да радимо и имамо посао у отвореној средини“.

Д. Ж., корисник становања уз подршку
Асоцијације за промовисање инклузије Србије,
необјављено истраживање, 2012

„Сјановање ми омогућује квалитетнији живот не само у дому, већ се осећам у свему, радујем се сусретима са другарима у сјорју, као и људима који ми пружају подршку. Желела бих да буде још више мојих другара из дома у сјановању“.

А. К., корисница становања уз подршку
Асоцијације за промовисање инклузије Србије,
необјављено истраживање, 2012

Локална самоуправа има и додатних могућности да поспеши запошљавање корисника. Препоруке са највишег нивоа локалне власти, које би подразумевале приоритет у одабиру пријављених кандидата за одређени посао, један су од начина решавања проблема. Други начин је препорука да се ови млади људи запошљавају у предузећима која се делимично финансирају из буџета локалних управа.

Подстицање послодаваца за запошљавање младих без радног искуства који излазе из установа и осамостаљују се треба медијски промовисати и афирмисати. Локална самоуправа има на пример могућност да одлуком већа успостави приоритет у запошљавању младих који се осамостаљују и/или особа са инвалидитетом који користе услугу становање уз подршку.

Пружалац услуге становања уз подршку, у погледу развоја широке неформалне и формалне мреже подршке у локалној заједници, ради на два нивоа, условно названа рад са заједницом и рад у заједници.

Рад са заједницом преваходно има за циљ смањење предрасуда према особама са инвалидитетом и повећање степена прихватања корисника услуге становања уз подршку од стране њихове уже и шире локалне заједнице. У погледу овог циља, пружалац услуге може реализовати различите активности:

- Информисање путем медија;
- Обезбеђење транспарентности рада и доступности евалуационих података (уз гаранцију заштите приватности корисника) – информатор о раду, годишњи извештај;
- Обезбеђење могућности непосредног контакта корисника – особа са инвалидитетом и грађана локалне заједнице (кроз радно ангажовање, активности у заједници);
- Објављивање примера добре праксе, примера успеха и постигнућа корисника;
- Саопштење на стручним и научним скуповима, публиковање чланака (квалитативна и квантитативна истраживања) и друго.

Рад у заједници, с друге стране, непосредно је усмерен на успостављање сарадње са релевантним актерима – појединцима и службама - у локалној заједници, и њихову мобилизацију за подршку. У том смислу, на глобалном нивоу, пружалац услуге спороводи активности:

- анализе актера – ресурса у заједници значајних за подршку задовољењу потреба корисника;

- заступања и заговарања интереса корисника;
- преговарања и посредовања ради обезбеђивања одговарајуће подршке кориснику;
- подстицања и подршке кориснику у партнерству са појединцем, организацијом или установом у заједници.



При свакој од активности усмереној на рад са заједницом, особље пружаоца услуге мора водити рачуна о томе да свој речник усклади са принципима инклузивног приступа - коришћење инклузивне и позитивне терминологије (језика потреба, а не језик етикетирања), као и о томе да заштити приватност и достојанство корисника.

Избор актера у заједници зависиће од могућности које пружа средина – у неким срединама постојаће већи број потенцијалних ресурса – партнера који се могу укључити у мрежу, док ће у неким срединама број потенцијалних партнера бити знатно мањи. Такође, зависиће и од самих потреба корисника – избор актера у заједници непосредно ће зависити и бити прилагођен потребама корисника.

Истраживање објављено под насловом “Степен социјалне партиципације и социјална компетентност особа са интелектуалним тешкоћама” (2007) показало је да су корисници становања уз подршку постигли напредак у социјалној компетенцији, да у великој мери учествују у животу средине у којој живе, да имају релативно интензивне односе са већином социјалних ресурса битних за задовољавање њихових потреба, и да показују релативно висок степен задовољства актуелним условима живота, те да је за осећај задовољства веома битан фактор постојање могућности за широку интеракцију са заједницом у којој живе, без обзира на њихове компетентности. Истраживање је указало на значај квалитетне подршке у обезбеђивању социјалне партиципације у складу са потребама корисника за њихово осећање задовољства животом.

Петровић, Б., Стојисављевић, Д., Новак, Ј., & Лукић, Д. (2007). Степен социјалне партиципације и социјална компетентност особа са интелектуалним тешкоћама. *Социјална мисао*, 14(4),