

# MEĐUAGENCIJSKE SMERNICE ZA VOĐENJE SLUČAJA I ZAŠTITU DECE



ULOGA VOĐENJA SLUČAJA U ZAŠTITI DECE:  
VODIČ ZA STRATEŠKE I PROGRAMSKE RUKOVODIOCE I VODITELJE SLUČAJA  
JANUAR 2014.





# SADRŽAJ

|   |            |
|---|------------|
| Zahvalnost.....   | 4          |
| <b>REČNIK TERMINA I POJMOVA.....</b>  | <b>5</b>   |
| Akronimi i skraćenice.....  | 7          |
| <b>UVOD U SMERNICE.....</b>   | <b>8</b>   |
| Zašto su nastale ove smernice?.....   | 8          |
| Struktura smernica.....   | 9          |
| <b>POGLAVLJE 1. – Principi i prakse.....</b>                                    | <b>10</b>  |
| Šta je vođenje slučaja?.....  | 10         |
| Osnovni principi vođenja slučaja.....   | 13         |
| <b>POGLAVLJE 2. – Uspostavljanje i jačanje vođenja slučaja.....</b>             | <b>20</b>  |
| Konteksti razvoja/jačanje usluga vođenja slučaja.....                           | 20         |
| Analiza spoljašnjih i unutrašnjih kapaciteta i ograničenja.....                 | 24         |
| Analiza internih kapaciteta organizacije.....                                   | 28         |
| Komplementarne aktivnosti kao alternativa uspostavljanju vođenja slučaja.....   | 32         |
| Ključni elementi dizajna i implementacije vođenja slučaja.....                  | 34         |
| <b>POGLAVLJE 3. – Koraci u vođenju slučaja.....</b>                             | <b>44</b>  |
| <b>KORAK 1. – Identifikacija i registracija.....</b>                            | <b>46</b>  |
| <b>KORAK 2. – Procena.....</b>  | <b>8</b>   |
| <b>KORAK 3. – Planiranje slučaja.....</b>                                       | <b>54</b>  |
| <b>KORAK 4. – Implementacija plana slučaja.....</b>                             | <b>55</b>  |
| <b>KORAK 5. – Praćenje i revizija.....</b>                                      | <b>58</b>  |
| <b>KORAK 6. – Zatvaranje slučaja.....</b>                                       | <b>61</b>  |
| <b>STUDIJE SLUČAJA.....</b>   | <b>63</b>  |
| <b>PRILOZI.....</b>   | <b>66</b>  |
| <b>PRILOG 1: Osnovne kompetencije i veštine voditelja slučaja.....</b>          | <b>67</b>  |
| <b>PRILOG 2: Uloga supervizora u poređenju sa ulogom voditelja slučaja.....</b> | <b>70</b>  |
| <b>PRILOG 3: Primer politike za zaštitu i bezbednost dece.....</b>              | <b>72</b>  |
| <b>PRILOG 4: Primeri obrazaca za registraciju.....</b>                          | <b>78</b>  |
| <b>PRILOG 5: Primeri obrazaca za procenu.....</b>                               | <b>87</b>  |
| <b>PRILOG 6: Vodič za procenu rizika.....</b>                                   | <b>93</b>  |
| <b>PRILOG 7: Primer obrasca za planiranje slučaja.....</b>                      | <b>97</b>  |
| <b>PRILOG 8: Primer obrasca za praćenje.....</b>                                | <b>98</b>  |
| <b>PRILOG 9: Primer izveštaja sa konferencije slučaja.....</b>                  | <b>99</b>  |
| <b>PRILOG 10: Obrazac za zatvaranje slučaja.....</b>                            | <b>101</b> |
| <b>PRILOG 11: Obrazac za prebacivanje slučaja.....</b>                          | <b>102</b> |
| <b>PRILOG 12: Primer protokola za zaštitu podataka.....</b>                     | <b>103</b> |
| <b>PRILOG 13: Primer informisane saglasnosti.....</b>                           | <b>108</b> |



# PREDGOVOR

Svako ko je ikada bio voditelj slučaja zna koliko je to složen i često težak zadatak.

Tako je i u redovnim situacijama. U **vanrednim situacijama**, gde je nivo povreda, fizičkog nasilja, seksualnog nasilja i psihološke patnje, povezanost sa naoružanim grupama i razdvajanje porodica uvećan, intervencije su još kompleksnije. Broj slučaja za zaštitu dece je veliki, problemi su višeslojni, osoblje u oblasti socijalne zaštite je preopterećeno, a resursi ograničeniji.

Znamo da vremenski ograničeni termini za rad sa detetom ne mogu garantovati njegovu zaštitu. Pažljiva procena i podrška članovima porodice i starateljima dece, kao i povezanost sa članovima zajednice, školskim osobljem, sudskim osobljem i centrima za socijalni rad povećava verovatnoću da će dete ostati bezbedno i promovirati zdrave odnose sa drugima.

Ove smernice su razvijene na međuagencijskom nivou kako bi dopunile dogovorene standarde za vođenje slučaja (Minimalni standardi za zaštitu dece u humanitarnim aktivnostima, 2012). Njihov je cilj da osiguraju zajedničko razumevanje i precizna uputstva o tome kako se obavlja vođenje slučaja. One stavljaju dete u centar intervencije, sa naglaskom na procedure i jezik po meri deteta.

Pozivam sve organizacije koje rade u oblasti zaštite dece u vanrednim situacijama da koriste i pridržavaju se ovih smernica kako bi zajedno pružile najbolju moguću podršku deci zbog koje smo ovde.



**Katy Barnett**

Koordinator, Radna grupa za zaštitu dece (Child Protection Working Group – CPWG)



# ZAHVALNOST

Brojne organizacije i pojedinci su bili uključeni u razvoj ovih smernica. Radna grupa za zaštitu dece (Child Protection Working Group – CPWG) izražava svoju zahvalnost svima onima koji su informacijama i idejama doprineli tom procesu.

Posebnu zahvalnost dugujemo članovima CPWG Radne grupe za vođenje slučaja (The International Rescue Committee, Save the Children, Child Frontiers, Terre des Hommes, UNICEF, Plan International, International Medical Corps i nezavisni konsultanti).

Posebnu zahvalnost takođe upućujemo Humanitarnoj kancelariji Evropske zajednice (ECHO) i Američkoj kancelariji za pomoć u katastrofama u inostranstvu (OFDA) Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID) za to što su omogućile izradu ovih smernica.



# REČNIK TERMINA I POJMOVA

## **Alternativno staranje:**

*Alternativno staranje o deci obuhvata različite oblike staranja o detetu za koje je zajedničko da osobe koje su zadužene za brigu o deci nisu njihovi biološki roditelji. Ono može imati oblik formalnog ili neformalnog staranja. Alternativno staranje može biti srodničko staranje, hraniteljstvo, drugi oblici porodičnog smeštaja ili smeštaja sličnog porodičnom, rezidencijalni smeštaj ili nadzirani nezavisni životni aranžmani za decu.<sup>1</sup>*

## **Nediskriminacija:**

*Princip po kome se ne smeju praviti razlike među ljudima i grupama ljudi na osnovu ličnog statusa, uključujući uzrast, rod, rasu, boju kože, etničku pripadnost, socijalno ili nacionalno poreklo, seksualnu orijentaciju, HIV status, jezik, religiju, invaliditet, zdravstveno stanje, političko ili neko drugo mišljenje.*

## **Organizacije/agencije (termini se koriste kao sinonimi):**

*U različitim okolnostima mogu se koristiti različiti termini, kao što su “korisnik” ili “slučaj”, da bi označili pojedinca u centru plana slučaja. Pošto se ove smernice konkretno odnose na pitanja zaštite dece, uglavnom će se koristiti termin “dete”.*

## **Procena rizika:**

*Metodologija određivanja prirode i stepena putem analize potencijalnih opasnosti i postojećeg stanje vulnerabilnosti, koji zajedno mogu da nanesu štetu deci i njihovim porodicama. Procena rizika takođe treba da uzme u obzir sposobnost zajednice da se odupre štetnim uticajima i da se od njih oporavi.<sup>2</sup>*

## **Psihosocijalna podrška:**

*Briga i podrška koje utiču na pojedince i društveno okruženje u kom ljudi žive, a kreće se od brige i podrške koje svakodnevno pružaju negovatelji, članovi porodice, prijatelji, susedi, prosvetni i zdravstveniradnici i članovi zajednice do brige i podrške koje pružaju stručnjaci.<sup>3</sup>*

1. Alternative Care in Emergency toolkit. Extended care guidance. Inter Agency Working Group on Unaccompanied and Separated Children

2. Minimalni standardi za zaštitu dece u humanitarnim aktivnostima, Radna grupa za zaštitu dece, 2012. (Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action, Child Protection Working Group, 2012.)

3. Action for the Right of the child. ARC resource pack. 2009

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Rezilijentnost:</b>       | <i>Sposobnost dece i njihovih porodica da izdrže nedaće i krize i oporave se od njih, a koja zavisi od individualnih karakteristika i spoljašnjih faktora, kao što su: raznovrsnost sredstava za život, psihološkimehanizmi za nošenje sa nedaćama i životne veštine, kao što su rešavanje problema, mogućnost da sepotraži pomoć, motivacija, optimizam, vera, istrajnost i snalažljivost.</i> |
| <b>Rizik:</b>                | <i>Verovatnoća da će se neka opasnost dogoditi, njen obim i njene posledice; verovatnoća pojavljivanja spoljašnjih i unutrašnjih pretnji (kao što su oružani napadi, prirodne opasnosti, rodno zasnovano nasilje itd.) u kombinaciji sa individualnim vulnerabilnostima (kao što su siromaštvo, invaliditet ili pripadnost marginalizovanoj grupi).<sup>4</sup></i>                             |
| <b>Sistem dečje zaštite:</b> | <i>Skup zakona, politika, propisa i usluga potrebnih u svim društvenim sektorima, naročito u sferi socijalne zaštite, obrazovanja, zdravstva, bezbednosti i pravosuđa, koji podržavaju prevenciju i odgovore u oblasti zaštite, uključujući jačanje porodice.<sup>5</sup></i>   |
| <b>Upućivanje:</b>           | <i>Proces formalnog zahtevanja usluga za dete ili njegovu porodicu od druge agencije (na primer, novčana pomoć, zdravstvena zaštita itd.) putem utvrđene procedure i/ili na utvrđen način; voditelji slučaja snose ukupnu odgovornost za slučaj, bez obzira na upućivanje.</i>  |
| <b>Voditelj slučaja:</b>     | <i>Ključni radnik na slučaju koji snosi odgovornost za brigu o detetu od identifikacije do zatvaranja slučaja.</i>  |
| <b>Vođenje slučaja:</b>      | <i>Proces pružanja pomoći pojedinačnoj deci i porodicama putem direktnog socijalnog rada i upravljanjem informacijama.</i>  |
| <b>Vulnerabilnost:</b>       | <i>Fizički, socijalni, ekonomski i ekološki faktori koji povećavaju podložnost zajednice ili pojedinaca teškoćama i opasnostima i izlažu ih riziku od gubitka, štete, nesigurnosti, patnje i smrti.</i>   |
| <b>Zaštita dece:</b>         | <i>Prevenција i odgovor na zlostavljanje, zanemarivanje, eksploataciju i nasilje nad decom.</i>   |
| <b>Zaštićujući faktori:</b>  | <i>Uslovi i karakteristike pojedinca, porodice, zajednice ili šireg društva koji, ako su prisutni, ublažavaju ili eliminišu rizik u porodicama i zajednicama i doprinose zdravlju i dobrobiti dece i porodice.<sup>6</sup></i>  |

4. Minimalni standardi za zaštitu dece u humanitarnim aktivnostima, Radna grupa za zaštitu dece, 2012. (Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action, Child Protection Working Group, 2012)

5. UNICEF Global Strategy, 2008.

6. Preventing Child Maltreatment and Promoting Well-Being: A Network for Action, Resource Guide. 2013

## AKRONIMI I SKRAĆENICE

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>CM:</b>        | Vođenje slučaja  |
| <b>CP:</b>        | Zaštita dece   |
| <b>CPMS:</b>      | Minimalni standardi za zaštitu dece                                    |
| <b>CPWG:</b>      | Radna grupa za zaštitu dece  |
| <b>ECHO:</b>      | Humanitarna kancelarija Evropske zajednice                             |
| <b>HIV:</b>       | Virus humane imunodeficijencije  |
| <b>IA CP IMS:</b> | Međuagencijski sistem upravljanja informacijama u oblasti zaštite dece |
| <b>IRC:</b>       | Međunarodni spasilački komitet   |
| <b>MDG:</b>       | Sastanak multidisciplinarne grupe                                      |
| <b>NVO:</b>       | Nevladina organizacija   |
| <b>OFDA:</b>      | Američka kancelarija za pomoć u katastrofama u inostranstvu            |
| <b>Tdh:</b>       | Terre des Hommes   |
| <b>UASC:</b>      | Deca bez pratnje i razdvojena deca                                     |
| <b>UNCRC:</b>     | Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima deteta                         |
| <b>UNHCR:</b>     | Kancelarija visokog komesara Ujedinjenih Nacija za izbeglice           |
| <b>UNICEF:</b>    | Dečji fond Ujedinjenih nacija  |





# UVOD U SMERNICE

## ZAŠTO SU NASTALE OVE SMERNICE?

Ove smernice su razvijene kao rezultat prepoznavanja sve većeg značaja koji se daje vođenju slučaja i sve većeg interesovanja za vođenje slučaja kao dela usluga u sistemu dečje zaštite. Vođenje slučaja nije nova metodologija rada, ali je njegova primena u vanrednim situacijama relativno nova.

Namena ovih smernica je da pruže opšti okvir dogovorenih principa, stavova, koraka i procedura za efikasno vođenje slučaja u oblasti zaštite dece u skladu sa Minimalnim standardima za zaštitu dece u humanitarnim aktivnostima<sup>7</sup> iz 2012. godine, koje je razvila Radna grupa za zaštitu dece (CPWG). Cilj smernica je da se obezbede intervencije u skladu sa Standardom 15 Minimalnih standarda za zaštitu dece, u kom se kaže:



*Devojčice i dečaci sa hitnim potrebama u oblasti zaštite dece su identifikovani i dobijaju uzrasno i kulturološki odgovarajuće informacije, kao i efikasan, multisektorski i deci prilagođen odgovor od relevantnih pružalaca usluga, koji rade na koordinisan i odgovoran način.*

Ove smernice su pre svega namenjene organizacijama i praktičarima u humanitarnim situacijama. Međutim, ove smernice takođe mogu biti koristan resurs za vlade i organizacije koje rade u stabilnijim situacijama ili u razvojnim okolnostima. Isto tako, one mogu biti korisne dodatne smernice u izbegličkim situacijama, ali praksa bi trebalo da uzme u obzir šire vođenje slučaja rada sa izbeglicama, uključujući specifičnu proceduru za utvrđivanje najboljeg interesa.

Iako smo pokušali da ove smernice budu što je moguće pristupačnije i jednostavnije, pretpostavili smo da organizacije i osoblje uključeno u vođenje slučaja ima neku obuku i iskustvo u pružanju podrške deci koja se suočavaju sa rizicima u oblasti dečje zaštite.

CPWG je sastavila i nastavne materijale za vođenje slučaja koji prate ove smernice. Osim toga, postoji i niz drugih paketa za obuku i korisnih resursa koji su navedeni u poglavlju Izvori na kraju ovih smernica.

Imajte na umu da su ovo smernice za VOĐENJE SLUČAJA, a ne za planiranje zaštite dece uopšteno. Neizbežno je bilo spomenuti neke aspekte planiranja zaštite dece jer vođenje slučaja može biti sastavni deo šireg procesa planiranja.

Za više informacija o zaštiti dece i programima zaštite dece u širem smislu, i u humanitarnim situacijama i u razvojnom kontekstu, molimo pogledajte poglavlje Izvori.

Pošto je kontekst svake zemlje i zajednice drugačiji, ove smernice je potrebno prilagoditi okruženju u kom radite.

7. Minimalni standardi za zaštitu dece u humanitarnim aktivnostima, Radna grupa za zaštitu dece, 2012. (Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action, Child Protection Working Group, 2012)

## **STRUKTURA SMERNICA**

Ove smernice imaju tri glavna poglavlja:

### **POGLAVLJE 1 – PRINCIPI I PRAKSE**

Ovo poglavlje pruža uvid u to šta je vođenje slučaja u opštim crtama i navodi principe koji treba da oblikuju i potkrepljuju praksu vođenja slučaja.

### **POGLAVLJE 2 – IMPLEMENTACIJA VOĐENJA SLUČAJA**

Ovo poglavlje razmatra osnovno procese i faktore koje treba uzeti u obzir bilo prilikom uvođenja usluga vođenja slučaja, bilo kada se želi da se one ojačaju. Ono je prvenstveno namenjeno kreatorima politike i programskim rukovodiocima, uključujući eksperte za zaštitu dece i koordinate programata.

### **POGLAVLJE 3 – KORACI U VOĐENJU SLUČAJA**

Ovo poglavlje se detaljnije bavi različitim koracima koji čine deo procesa vođenja slučaja i ključnim elementima koje treba uzeti u obzir. Ono je namenjeno prvenstveno voditeljima slučaja na prvoj liniji i njihovim supervizorima, to jest, onima koji zapravo imaju svakodnevni kontakt sa decom i porodicama. Ono će takođe biti korisno rukovodiocima i savetnicima odgovornim za uspostavljanje ili sprovođenje odgovora u oblasti vođenja slučaja i za superviziju nad voditeljima slučaja.

U celom tekstu priručnika označeni su drugi dostupni ključni izvori. Osim toga, poglavlje Izvori na kraju ovih smernica sadrži obiman spisak referenci i drugih korisnih materijala.



# PRINCIPI I PRAKSE





# POGLAVLJE 1

## PRINCIPI I PRAKSE

## I ŠTA JE VOĐENJE SLUČAJA?

**VOĐENJE SLUČAJA** je način organizovanja i obavljanja rada na rešavanju potreba pojedinačnog deteta (i njegove porodice) na odgovarajući, sistematičan i pravovremen način, putem direktne podrške i/ili upućivanja i u skladu sa projektnim ili programskim ciljevima.

*Vođenje slučaja je usluga koja se može pružati radi rešavanja niza pitanja u vanrednim situacijama i u razvojnim okolnostima, uključujući pitanje zaštite dece. Usluge vođenja slučaja mogu biti deo programa koji se odnose na potrebe ranjive dece ili dece u naročitom riziku (kao što su razdvajanje od porodice ili komercijalna seksualna eksploatacija) ili mogu biti deo programa ili usluga koji se odnose na širi spektar pitanja zaštite dece i socijalne zaštite. Postojanje procedura za vođenje slučaja obezbeđuje kvalitet, doslednost i koordinaciju usluga.*

### VOĐENJE SLUČAJA NIJE:

- ↪ Vrsta programa ili intervencije – to je usluga za identifikaciju dečjih potreba i koordinisanje usluga za zadovoljavanje tih potreba;
- ↪ Prikladno za korišćenje u svim okolnostima (više reči o tome u Poglavlju 2);
- ↪ Brzo i lako rešenje – za vođenje slučaja je potrebno dobro obučeno osoblje podržano odgovarajućom supervizijom i često podrazumeva srednjoročan ili dugoročan rad.

### KLJUČNE TAČKE U VEZI SA VOĐENJEM SLUČAJA:

1. Treba da se fokusira na potrebe **pojedinačnog deteta** i njegove porodice i obezbedi da se problemi rešavaju sistematično, uzimajući u obzir najbolji **interes deteta** i oslanjajući se na prirodnu rezilijentnost deteta i porodice.
2. Treba da bude u skladu sa utvrđenim postupkom vođenja slučaja, uvek kroz niz koraka (kako je to prikazano u nastavku), koji uključuju **smislenu participaciju dece** i osnaživanje porodice.

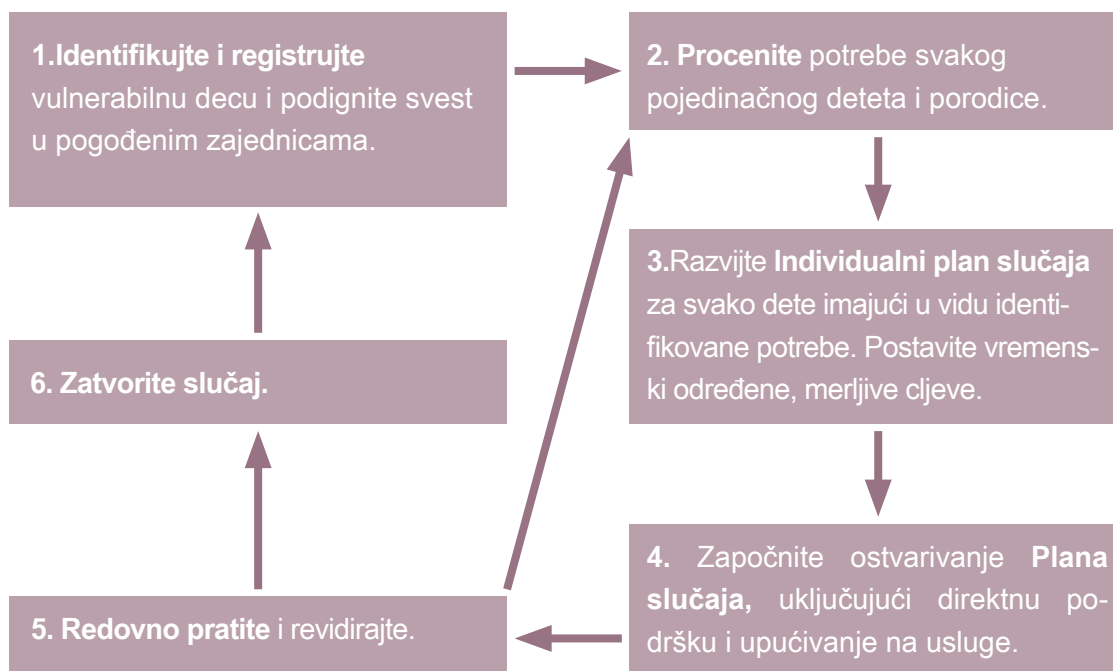
3. Uključuje **koordinaciju** usluga i podrške unutar međusobno povezanih sistema ili sistema upućivanja.
4. Podrazumeva sisteme koji obezbeđuju **odgovornost** agencija za vođenje slučaja (u okviru formalnog ili zakonskog sistema, gde postoji).
5. Pruža ga jedan ključni radnik (u daljem tekstu **voditelj slučaja**), koji je odgovoran za to da se odluke donose u najboljem interesu deteta, da se slučaj vodi u skladu sa utvrđenim postupkom, i koji preuzima odgovornost za koordinisanje aktivnosti svih aktera.

### VOĐENJE SLUČAJA KADA JE DOSTUPNO MALO USLUGA

Ponekad se smatra da se vođenje slučaja ne može obezbediti u situaciji gde su usluge na koje dete i porodica mogu da se upute ograničene. Međutim, usluge vođenja slučaja mogu biti efikasne i kada samo jedna agencija radi sa detetom i njegovom porodicom. Uz odgovarajuću obuku i superviziju, voditelji slučaja mogu sami da reše mnoga pitanja zaštite i da sarađuju sa zajednicom i drugim službama koje se ne bave direktno dečjom zaštitom, a kako bi se prevazišli nedostaci u sistemu dečje zaštite.

### OSNOVNI KORACI U PROCESU VOĐENJA SLUČAJA:

Postoji nekoliko osnovnih koraka u procesu vođenja slučaja (koji su detaljnije opisani u Poglavlju 3.), kako je prikazano na sledećem dijagramu<sup>8</sup>:



8. Ovaj dijagram je prilagođena verzija dijagrama iz Minimalnih standarda za zaštitu dece, Standard 15. Obratite pažnju na to da u CPMS vođenje slučaja sadrži 5 koraka jer su "Procena" i "Planiranje slučaja" objedinjeni u jednom koraku. U ovim su smernicama ova dva aspekta vođenja slučaja predstavljena kao zasebni koraci.

**1. IDENTIFIKACIJA I REGISTRACIJA** - Dete kome su potrebne usluge vođenja slučaja može se identifikovati na različite načine. Osoblje u oblasti dečje zaštite i drugim sektorskim programima može identifikovati dete prilikom obavljanja svojih redovnih aktivnosti, ili agencija ili član zajednice može uputiti dete na usluge vođenja slučaja. U nekim slučajevima dete ili njegova porodica može direktno zatražiti usluge. Svaki program koji uključuje usluge vođenja slučaja treba da sadrži određene kriterijume vulnerabilnosti, koji će pomoći u procesu identifikacije i doprineti podizanju svesti unutar zajednice.

Registracija se obavlja kada dete ispunjava kriterijume vulnerabilnosti ili rizika i dete i njegova porodica daju informisanu saglasnost/informisani pristanak da prihvataju usluge. Registracija uključuje inicijalno prikupljanje podataka o detetu.

**2. PROCENA** - Sistemska procena detetovog stanja. Procena treba da uzima u obzir vulnerabilnost, rizike i štetne faktore, a ujedno i zaštitne uticaje i snage i rezilijentnost deteta i njegove porodice. U vanrednim situacijama to može biti relativno brz i jednostavan proces koji se koncentriše na osnovne potrebe (kao što su, na primer, hrana i sklonište). Tamo gde postoji neposredna opasnost za dete (na primer, dete živi sa počiniocem zlostavljanja ili nasilja), neodložna intervencija će biti prioritet pre nego što se realizuje produbljena procena i razvijanja plana slučaja.

U drugoj fazi sprovodi se produbljena (sveobuhvatna) procena da bi se stekao celovit uvid u detetovu situaciju. Holističke potrebe deteta se uvek uzimaju u obzir, čak i ako agencija nije u mogućnosti da direktno odgovori na svaki problem. U takvoj situaciji, slučaj će biti upućen na druge organizacije/pružaoce usluga koji su u stanju da reše određeni problem (videti kasnija poglavlja o upućivanju).

**3. PLANIRANJE SLUČAJA** - Plan slučaja navodi potrebe identifikovane u proceni i postavlja strategiju za njihovo rešavanje putem direktnog pružanja usluga, upućivanja i/ili programa u zajednici. U složenim slučajevima može biti sazvana multidisciplinarna, međuagencijska konferencija slučaja kako bi se razradio plan slučaja. Na ovom koraku se postavljaju specifični, merljivi, vremenski određeni ciljevi slučaja i bilo bi idealno da se ti ciljevi postignu pre zatvaranja slučaja. Planovi slučaja su promenljivi dokumenti, koji mogu biti revidirani u bilo kom trenutku, ako se detetova situacija ili potrebe promene.

**4. IMPLEMENTACIJA PLANA SLUČAJA** - To su aktivnosti koje se preduzimaju kako bi se plan ostvario, uključujući direktnu podršku i usluge i upućivanje na druge agencije/ usluge, prema potrebi. Voditelj slučaja je odgovoran za koordinisanje svih tih usluga, dokumentovanje napretka i ispunjenje ciljeva slučaja.

## **5. PRAĆENJE I REVIZIJA -**

- **Praćenje** podrazumeva proveru da li dete i njegova porodica dobijaju odgovarajuće usluge i podršku.
- **Praćenje** takođe uključuje praćenje detetove situacije i utvrđivanje bilo kakve promene u detetovim ili porodičnim okolnostima. Praćenje se odvija tokom celog procesa vođenja slučaja.
- **Revizija** je razmatranje toga kako realizacija plana napreduje, da li su ispunjeni ciljevi opisani u planu slučaja, da li je plan i dalje relevantan i kako napraviti korekcije plana ukoliko je to potrebno.



**6. ZATVARANJE SLUČAJA** - To je tačka u kojoj se rad sa detetom završava. To može biti iz različitih razloga – na primer, jer je situacija rešena (to jest, plan slučaja je završen i dete više ne zahteva podršku). U nekim slučajevima organizacija će zatvoriti slučaj i prebaciti dete u drugu organizaciju – na primer, ako se dete seli na drugo mesto ili, u vanrednim situacijama, ako organizacija više ne radi na tom području. Takođe, slučaj će biti zatvoren kada dete napuni 18 godina (osim ako ne postoje dobri razlozi da ostane uključeno, kao što su dodatne vulnerabilnosi) ili ako dete premine.

Rukovodioci i voditelji slučaja treba da imaju na umu da vođenje slučaja **nije** linearan proces. Šest koraka prikazanih na dijagramu gore (Osnovni koraci u procesu vođenja slučaja, str. 12) međusobno su povezani i mogu u nekom trenutku inicirati povratak na raniju fazu ili proces. Rukovodioci i voditelji slučaja treba da stalno analiziraju situaciju dece i njihovih porodica i da koriste korake vođenja slučaja kao fleksibilne alate za organizovanje svog rada.

## ■ OSNOVNI PRINCIPI VOĐENJA SLUČAJA

*Organizacije i osoblje uključeno u vođenje slučaja u oblasti dečje zaštite treba da se pridržavaju osnovnog skupa principa koji usmeravaju njihovo ponašanje i interakciju sa decom i njihovim porodicama. Ti principi takođe predstavljaju temelj zaštite i odgovornosti za odluke i preduzete mere i slični su principima koji leže u osnovi svake dobre prakse u vezi sa decom. Oni takođe odražavaju principe zaštite iz Priručnika za projekat SPHERE<sup>9</sup> i ključne principe i pristupe razvijene u Minimalnim standardima za zaštitu dece<sup>10</sup>.*

### NE NAŠKODI

To znači da aktivnosti i intervencije osmišljene za podršku detetu (njegovoj porodici) ne smeju izlagati dete (i porodicu) daljoj šteti. Na svakom koraku procesa vođenja slučaja mora se voditi računa da se deci ili njihovim porodicama ne nanese šteta kao rezultat ponašanja voditelja slučaja i donetih odluka, odnosno radnji preduzetih u ime deteta ili porodice. Posebnu pažnju treba obratiti na to da se deci ili porodici ne nanese šteta kao rezultat prikupljanja, čuvanja ili razmene od njih dobijenih informacija. Na primer, treba paziti da se izbegne stvaranje sukoba između pojedinaca, porodice ili zajednice i prikupljanje nepotrebnih informacija koje, u pogrešnim rukama, mogu dovesti dete ili porodicu u rizik od nasilja. Ukoliko se ne postupa pažljivo, to može izložiti dete i njegovu porodicu dodatnoj šteti, kao što su osveta ili nasilje.

### DAJTE PRIORITET NAJBOLJEM INTERESU DETETA

Najbolji interes deteta obuhvata fizičku i emocionalnu bezbednost deteta (njegovu dobrobit), kao i pravo na pozitivan razvoj. U skladu sa Članom 3. Konvencije Ujedinjenih nacija o pravima deteta, **najbolji interes deteta** treba da služi kao osnova za sve donete odluke i preduzete aktivnosti, kao i za način interakcije pružaoca usluga sa decom i njihovim porodicama. Prilikom donošenja odluka voditelji slučaja i njihovi supervizori moraju stalno da procenjuju rizike i resurse deteta i njegove okoline, kao i pozitivne i negativne posledice delovanja i da ih razmatraju zajedno sa detetom i njegovim negovateljima. Uvek se prednost daje najmanje štetnom pravcu delovanja.

9. Sphere minimalni standardi

10. Minimalni standardi za zaštitu dece u humanitarnim aktivnostima, Radna grupa za zaštitu dece, 2012. (Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action, Child Protection Working Group, 2012)



Sve aktivnosti moraju obezbediti da detetovo pravo na bezbednost i kontinuirani razvoj nikad nije ugroženo.<sup>11</sup>

Princip najboljeg interesa mora usmeravati sve odluke tokom procesa vođenja slučaja. Često u zaštiti dece ne postoji jedno idealno rešenje, već niz manje ili više prihvatljivih izbora, koji moraju biti usklađeni sa najboljim interesom deteta.

## **NEDISKRIMINACIJA**

Držati se principa nediskriminacije znači obezbediti da deca nisu diskriminisana (loše tretirana ili su im uskraćene usluge) zbog njihovih individualnih karakteristika ili zbog grupe kojoj pripadaju (na primer, pol, uzrast, socio-ekonomsko poreklo, rasa, religija, etnička pripadnost, invaliditet, seksualna orijentacija ili rodni identitet).

Deca kojoj su potrebne usluge u oblasti dečje zaštite treba da dobiju pomoć od agencija i voditelja slučaja koji su obučeni i sposobni da uspostave nediskriminatorne odnose sa njima, da se prema njima odnose sa poštovanjem, saosećanjem, empatijom i brigom. Osoblje u oblasti vođenja slučaja mora aktivno da radi na tome da ima neosuđujući stav i da izbegava negativni/osuđujući jezik u svom radu. Bilo da se bave podizanjem svesti, prevencijom ili odgovorom, agencije i voditelji slučaja treba da se suprotstavljaju diskriminaciji, uključujući politike i prakse koje podstiču diskriminaciju.

## **PRIDRŽAVAJTE SE ETIČKIH STANDARDA**

Agencije i osoblje koje rade sa decom moraju da razvijaju i primenjuju profesionalne etičke standarde i prakse. To mogu biti kodeksi ponašanja i politike zaštite dece. Osim međunarodnih normi i standarda za zaštitu dece, koji su relevantni i moraju se poštovati, mogu postojati i nacionalni zakoni i politike. Pridržavanje etičkih standarda obuhvata i praćenje smernica navedenih u ovom dokumentu. Te smernice su od ključnog značaja za pružanje stručne i kvalitetne brige i zaštite za decu.

## **TRAŽITE INFORMISANU SAGLASNOST I/ILI INFORMISANI PRISTANAK**

Informisana saglasnost je dobrovoljni pristanak pojedinca koji ima sposobnost da da saglasnost i napravi slobodan i informisan izbor. Uvek treba tražiti saglasnost od dece i njihovih porodica ili staratelja pre pružanja usluge. Da bi se obezbedila informisana saglasnost, voditelji slučaja moraju biti sigurni da deca i njihove porodice u potpunosti razumeju dostupne usluge i mogućnosti (odnosno proces vođenja slučaja), potencijalne rizike i koristi od dobijanja usluga, koje će se informacije prikupljati i kako će se koristiti, kao i poverljivost i njena ograničenja. Voditelji slučaja su odgovorni za komuniciranje na deci primeren način i treba da podstiču dete i porodicu da postavljaju pitanja koja će im pomoći da donesu odluku o svojoj situaciji. (Vidi Prilog 13, Primer informisane saglasnosti).

Informisani pristanak je iskazana spremnost za učestvovanje u uslugama<sup>12</sup>. Ona zahteva istu, detetu primerenu razmenu informacija kako je gore navedeno. Međutim, od mlađe dece, koja su po prirodi ili zakonu premlada da daju informisanu saglasnost, ali dovoljno stara da razumeju i da se slože da učestvuju u uslugama, traži se „informisani pristanak“. Čak i kad su u pitanju vrlo mala deca (mlađa od 5 godina), treba nastojati da se, jezikom koji odgovara njihovom uzrastu, objasni koje informacije se traže, za šta će se koristiti i kako će se razmenjivati.

11. Action on the Rights of the Child, <http://www.arc-online.org/using/index.html>

12. Caring for Child Survivors Guidelines, IRC, UNICEF, 2012, strana 16.

U nekim situacijama dobijanje informisane saglasnosti može biti nemoguće ili se saglasnost može odbiti, a intervencija i dalje može biti potrebna da bi se dete zaštitilo. Na primer, ako dvanaestogodišnju devojčicu seksualno zlostavlja otac, ona može prema njemu i svojoj porodici osećati odanost i zato neće želeti ništa da preduzme. To ne znači da agencije mogu da ignorišu ono što se događa. Kad saglasnost nije data, a uključene agencije imaju pravni mandat da preduzmu mere za zaštitu deteta, razloge za to treba objasniti, a učešće dece i članova porodice koji nisu počinioi treba stalno ohrabrivati.

### POŠTUJTE POVERLJIVOST

Poverljivost je povezana sa razmenom informacija na osnovu načela „strogo po potrebi“. Pojam „strogo po potrebi“ opisuje ograničavanje informacija koje se smatraju osetljivim i razmenu samo sa onim pojedincima kojima su informacije potrebne u cilju zaštite deteta. Sve osetljive i identifikujuće prikupljene informacije o deci moraju se razmenjivati samo strogo po potrebi sa što je moguće manje osoba.

Poštovanje poverljivosti zahteva od pružalaca usluga da zaštite prikupljene informacije o korisnicima i da obezbede da su te informacije dostupne samo sa korisnikovim izričitim dopuštenjem. Za agencije i voditelje slučaja to znači prikupljanje, čuvanje i razmenu informacija o pojedinačnim slučajevima na siguran način i u skladu sa dogovorenim procedurama zaštite podataka. Radnici ne smeju otkrivati imena dece niti bilo koje identifikujuće podatke nikome ko nije direktno uključen u brigu o detetu. To znači da moraju obratiti posebnu pažnju na sigurnost dosijea i dokumentacije u vezi sa slučajem i izbegavati neformalne razgovore sa kolegama, koji mogu biti samo prirodno radoznali i profesionalno zainteresovani.

Važno je naglasiti da je poverljivost ograničena kada voditelji slučaja identifikuju bezbednosne probleme i treba da zatraže pomoć od drugih pružalaca usluga (na primer, zdravstvenih radnika) ili kada su po zakonu dužni da prijave zločin. Ta ograničenja treba objasniti deci i roditeljima za vreme uzimanja informisane saglasnosti ili informisanog pristanka. Supervizori i voditelji slučaja moraju tesno saradivati na donošenju odluka u slučajevima kada se poverljivost mora narušiti.

### OSIGURAJTE ODGOVORNOST

Odgovornost znači biti odgovoran za svoje postupke i rezultate tih postupaka. Agencije i osoblje uključeni u vođenje slučaja odgovorni su za dete, porodicu i zajednicu.

Agencije i pojedinci koji pružaju usluge vođenja slučaja moraju poštovati nacionalne pravne i strateške okvire<sup>13</sup>. Oni se takođe moraju pridržavati profesionalnih kodeksa tamo gde postoje. U nedostatku pravnog okvira osnovu za praksu daju vodeći principi i standardi dobre prakse navedeni u Minimalnim standardima za zaštitu dece.

Agencije koje uvode ili podržavaju usluge vođenja slučaja moraju preuzeti odgovornost za početnu obuku, kontinuirani razvoj ljudskih resursa i redovnu superviziju nad osobljem kako bi se obezbedio odgovarajući kvalitet zaštite. Takođe moraju deci i njihovim porodicama obezbediti redovnu mogućnost da daju povratnu informaciju o podršci i uslugama koje su dobili.

13. Ponekad nacionalni pravni i politički okviri mogu ići protiv najboljeg interesa deteta. U tom slučaju najbolji interes deteta treba da odnese prevagu i voditelji slučaja treba da sa svojim supervizorima razmotre kako je najbolje rešavati situaciju.

## USLUGE VOĐENJA SLUČAJA MORAJU BITI

### PO MERI DETETA

- podrazumevaju pružanje usluga na načine koji su primereni i pristupačni deci. Na primer, pružanje informacija u formatu/jeziku koji mogu razumeti deca različitog uzrasta.

### USMERENE NA DETE

- podrazumevaju organizovanje i pružanje usluga i donošenje odluka na način koji je fokusiran na potrebe i najbolji interes deteta. Na primer, treba razmisliti o održavanju sastanaka i revizije u vreme pogodno za decu i njihove porodice, a ne u vreme koje se uklapa u radno vreme osoblja.

### OSPOSOBITE DECU I PORODICE DA SE OSLANJANJU NA SOPSTVENE SNAGE

Sva deca i njihove porodice imaju resurse i veštine da pomognu sebi i doprinesu pronalaženju rešenja za svoje probleme. Voditelji slučaja i supervizori moraju raditi na tome da uključe decu i porodice u proces tako što će im dodeliti aktivnu ulogu u vođenju slučaja.

Tokom procesa vođenja slučaja (uključujući i procenu, planiranje slučaja i revizije) voditelji slučaja treba da se fokusiraju na osnaživanje dece i njihovih porodica da sami prepoznaju, spreče i odgovore na probleme zaštite dece. U praksi to znači da, osim identifikacije problema i pružanja usluga, voditelj slučaja mora da uzme u obzir resurse i snage deteta i porodice i da razmotri načine na koje će oni razviti sopstvene kapacitete da se brinu za sebe.

### RAZUMEVANJE DEČJE REZILIJENTNOSTI

Rezilijentnost je pojam koji se često pominje u oblasti zaštite dece, a ipak se i dalje ponekad pogrešno razume.

Rezilijentnost ne znači da dete krizna situacija ne pogađa, već da na dete više utiču lične osobine i faktori okruženja koji omogućavaju detetu da se oporavi i pozitivno razvija uprkos nedaćama i traumatičnim iskustvima.

Dete ne čini rezilijentnim jedna stvar, već postoje brojni unutrašnji i spoljašnji faktori koji mogu doprineti povećanju rezilijentnosti, uključujući: dobar odnos sa najmanje jednim negovateljem, pozitivno roditeljstvo, obrazovne mogućnosti i društvene odnose. Važno je naglasiti da pozitivna interakcija sa voditeljem slučaja ili drugim pružaocem usluga može biti činilac koji povećava detetovu rezilijentnost.

Deca koja su rezilijentnija obično su samopouzdanija i imaju razvijeniju svest o sopstvenoj vrednosti, kao i osećaj da imaju neku kontrolu nad svojim životima/mogućnost da utiču na događaje (lokus kontrole). Voditelji slučaja mogu da podržavaju i jačaju te osobine kod dece tako što će olakšati dečje učešće, fokusirati se na snage i resurse dece i porodica i ponašati se sa poštovanjem, brigom i empatijom.

Za više informacija vidi [www.resilienceproject.org](http://www.resilienceproject.org)

Iako su voditelji slučaja ti koji pružaju važnu uslugu, dete i porodice su ti koji su pogođeni i zato oni uvek moraju biti aktivni učesnici u odlukama koje ih se tiču. Osim toga, pomaganje deci da učestvuju u donošenju odluka važan je deo procesa oporavka, koji gradi njihov osećaj kontrole nad sopstvenim životima i pomaže im da razviju prirodnu rezilijentnost.<sup>14</sup>

### ZASNIVAJTE SVA DELOVANJA NA DOBROM POZNAVANJU RAZVOJA DETETA, PRAVA DETETA I DEČJE ZAŠTITE

Procene i intervencije moraju biti zasnovane na znanjima o razvoju deteta, pravima deteta i zaštiti dece (kao što su razumevanje vulnerabilnosti i faktora rizika i porodične dinamike). Poznavanje razvoja deteta pomaže voditeljima slučaja da odrede kako da uključe dete i komuniciraju sa njim, u zavisnosti od uzrasta i razvojnih mogućnosti. Kao se standardi za tretiranje dece razlikuju u različitim kulturama i regionima, poznavanje prava deteta je od suštinske važnosti da bi se obezbedilo da se međunarodne norme i standardi poštuju i ugrađuju u odluke vezane za slučaj. I najzad, osoblje koje radi sa decom koja su pogođena humanitarnim krizama, seksualno eksploatisana, bez pratnje ili razdvojena od roditelja, takođe treba da dobije specijalizovanu obuku o radu sa takvim osetljivim slučajevima. Bez takvog znanja plan slučaja ne može adekvatno da odgovori na potrebe deteta niti da zaštititi njegova prava, a može čak biti i štetan za dete.

### PODSTAKNITE SMISLENU PARTICIPACIJU DECE

Deca imaju pravo da izraze mišljenje o svojim iskustvima i učestvuju u donošenju odluka koje utiču na njihove živote. Agencije i voditelji slučaja imaju odgovornost da upoznaju decu sa njihovim pravom na participaciju, uključujući i pravo da ne odgovaraju na pitanja koja čine da se osećaju neprijatno, i da ih podržavaju da to pravo zahtevaju tokom celog procesa vođenja slučaja. Dečja participacija pomaže da se spreči da voditelj slučaja donese odluku koja je u najboljem interesu deteta, ali protiv detetovih želja (na primer, izdvajanje deteta iz zlostavljачke porodice), a voditelj slučaja treba da takve odluke detetu objasni pažljivo i sa empatijom.

Da bi se osiguralo da su usluge koje deca i porodice koriste adekvatne i efektivne, od ključnog je značaja uključivanje dece i njihovih porodica u planiranje i odlučivanje u vezi sa njihovom zaštitom; osim toga, participacija jača prirodnu rezilijentnost dece i njihovu sposobnost da budu aktivni učesnici u sopstvenoj zaštiti.

Važno je zapamtiti da detetova sposobnost donošenja odluka zavisi od njegovog uzrasta, zrelosti i razvojnih mogućnosti. Čak i vrlo mala deca mogu učestvovati u odlučivanju, mada to od voditelja slučaja može zahtevati više vremena i više veštine da bi uspešno podržao dete u izražavanju svojih stavova. Deca imaju pravo da dobijaju informacije u odgovarajućem formatu, tako da razumeju šta se događa tokom procesa vođenja slučaja.

U situacijama u kojima deca imaju malu moć da utiču na procese (na primer, zbog pola, etničke pripadnosti ili invaliditeta) ili tamo gde nije kulturno ili društveno prihvatljivo da deca participiraju, deca se mogu osećati manje slobodno ili manje sigurno da učestvuju u odlučivanju. Uloga voditelja slučaja je da podstaknu decu da izraze svoje probleme i da ih uvere u njihovu sposobnost za donošenje odluka. Naročito u kontekstima u kojima za decu nije bezbedno da javno govore, voditelji slučaja su odgovorni za stvaranje sigurnih i poverljivih prostora za decu, gde će ona participirati u vođenju slučaja. Da deca ne bi bila izložena riziku, neophodno je održavanje poverljivosti i bezbednosti prilikom razvoja plana slučaja.

<sup>14</sup> Rezilijentnost je sposobnost da se opstane, pa čak i napreduje u nenormalnim ili teškim okolnostima. Za više informacija pogledajte [www.resilienceproject.org](http://www.resilienceproject.org)

## OBEZBEDITE KULTUROLOŠKI ODGOVARAJUĆE PROCESSE I USLUGE

Voditelji slučaja i agencije treba da prepoznaju i poštuju raznolikost zajednica u kojima rade i budu svesni razlika među pojedincima, porodicama, grupama i zajednicama. Važno je napraviti holističku procenu zasnovanu na poznavanju detetove situacije.

Kulturološka osetljivost takođe unapređuje sposobnost voditelja slučaja da efikasno rade sa decom, porodicama i zajednicama i da identifikuju rešenja koja koriste lokalne metode brige i zaštite i koja su u skladu sa vrednostima i uverenjima deteta i porodice. Bez razmatranja konteksta kulture deteta i porodice, kvalitet usluge vođenja slučaja može biti ograničen, što dovodi do razvoja planova slučaja koji se ne uklapaju u životne realnosti i uverenja ljudi i koji možda neće biti prihvatljivi i stoga se teško sprovode.

Kada se ono što je u najboljem interesu deteta sukobljava sa kulturnim vrednostima i praksama, rukovodioci i voditelji slučaja moraju nastaviti da daju prioritet najboljem interesu deteta i da donose odluke koje decu ne izlažu dodatnom riziku („ne naškodi“). Može biti teško da se identifikuju rešenja koja porodice i zajednice vide kao prihvatljiva, ali rukovodioci i voditelji slučaja moraju uložiti sve napore da sa decom i porodicama rade na nalaženju kulturno prihvatljivih rešenja koja u isto vreme podržavaju prava deteta. U teškim pitanjima kao što su sakaćenje ženskih genitalija, isključivanje devojčica iz obrazovanja ili dečji rad, voditelji slučaja treba da razvijaju strategije smanjenja štete i da nastoje da rešavaju uzroke društvenih uslova. Na primer, porodicama koje šalju devojčice u školu može se dati prioritetni pristup programima transfera novca ili projektima za unapređenje sredstava za život.

U nekim kontekstima suočavanje pitanja zaštite i kulturoloških praksi može dovesti do sukoba i stvoriti dodatne rizike za decu, porodice i zajednice, kao i za voditelje slučaja. Odluke u vezi sa tim pitanjima moraju uključivati pažljivu procenu rizika i uvek poštovati princip „ne naškodi“ i princip najboljeg interesa deteta.

## KOORDINIŠITE I SARADUJTE

Programi dečje zaštite su efikasniji kada agencije rade zajedno i kada u svoje napore uključuju zajednice, porodice i decu. Vođenje slučaja može da dovede do unapređenja koordinacije i saradnje između svih aktera kojima je zadatak da zaštite decu, uključujući vođe zajednice, državne organe, pružaoce usluga, organizacije u zajednici, lokalne nevladine organizacije i međunarodne agencije.

Dogovoreni protokoli razmene informacija i upućivanja doprinose kvalitetnom vođenju slučaja i obezbeđuju poverljivost i najbolji interes deteta. *Međunarodne organizacije naročito imaju odgovornost da koordinišu svoje aktivnosti i napore sa nacionalnim vladama i nevladinim organizacijama kako bi se obezbedilo da su postojeći sistemi ojačani, a ne duplirani.*

## ODRŽAVANJE PROFESIONALNIH GRANICA I REŠAVANJE SUKOBA INTERESA

Voditelji slučaja i agencije moraju delovati sa integritetom, ne zloupotrebljavajući svoju moć ili poverenje deteta ili porodice. Voditelji slučaja ne smeju tražiti ili prihvatati usluge, novac ili poklone u zamenu za usluge ili podršku.

Lična ograničenja i profesionalne granice moraju biti prepoznati i poštovani. Ako dođe do sukoba interesa, treba preduzeti mere za njegovo rešavanje. Primer sukoba interesa može biti kada su voditelj slučaja i dete u srodstvu ili su iz iste društvene mreže, ili kada je voditelj slučaja koji radi sa detetom istovremeno i voditelj slučaja počinioca zlostavljanja.



Voditelji slučaja i agencije moraju preduzeti mere za rešavanje takvih pitanja na način koji je pozitivan za dete, tako da dete niti trpi negativan uticaj, niti mu se daje nepravedna prednost.

### **PRIDRŽAVAJTE SE ZAKONA I PROCEDURA O MANDATORNOM PRIJAVLJIVANJU**

U mnogim zemljama zakon propisuje mandatorno prijavljivanje, što obavezuje određene aktere (kao što su organizacije dečje zaštite i njihovo osoblje, nastavnici, medicinske sestre i lekare) da prijave slučajeve zlostavljanja dece nadležnim organima vlasti. Međutim, ti zahtevi mogu predstavljati izazov za voditelje slučaja kada su informacije tako osetljive prirode da se ne mogu razmenjivati sa drugim akterima bez izlaganja deteta riziku od dalje štete.

To je od posebnog značaja kada protokoli za zaštitu podataka ne postoje ili se ne poštuju strogo. U humanitarnim okolnostima, gde postoji zabrinutost za sigurnost i bezbednost onih koji su uključeni, dobra je praksa donositi odluke o prijavljivanju od slučaja do slučaja, na osnovu lokalnih standarda i praksi koji se primenjuju u datoj zemlji i uvek rukovodeći se najboljim interesom deteta.


Agencije koje rade sa decom treba da imaju svoje interne politike za zaštitu dece/ bezbednost dece, koje treba poštovati u svakom trenutku (vidi Izvore za više informacija). One često postavljaju više standarde u pogledu odgovornosti osoblja i očekivanog ponašanja nego što je to predviđeno zakonom.



# USPOSTAVLJANJE I JACANJE USLUGA VOĐENJASLUČAJA







## POGLAVLJE 2

# USPOSTAVLJANJE I JAČANJE USLUGA VOĐENJA SLUČAJA

*Ovo poglavlje je posebno namenjeno rukovodiocima, koordinatorima/ekspertima i drugom programskom osoblju koje doprinosi ili učestvuje u uspostavljanju ili jačanju usluga vođenja slučaja u okviru programa dečje zaštite.*

*Ove smernice će vam pomoći da planirate i osmislite odgovarajuće procedure vođenja slučaja kao deo svog programa za zaštitu dece i unutar konteksta šireg sistema dečje zaštite<sup>15</sup>. To uključuje uzimanje u obzir postojećih procesa u zemlji, i formalnih i neformalnih, i analiziranje potreba i relevantnosti odgovora vođenja slučaja.*

*Poglavlje 3. pruža detaljnije informacije o konkretnim koracima vođenja slučaja i može vam koristiti prilikom dizajniranja procedura za vođenje slučaja.*

### KONTEKSTI ZA USPOSTAVLJANJE/JAČANJE USLUGA VOĐENJA SLUČAJA

Postoji pet glavnih konteksta u kojima se uvođenje usluga vođenja slučaja može uzeti u obzir:

1. U vanrednim situacijama, sa namerom da se usluge vođenja slučaja ukinu kada se vanredna situacija završi. To je prikladno kada uspostavljene usluge vođenja slučaja ne služe opštoj populaciji i nisu pogodne za prelazni period posle okončanja vanredne situacije, kada nema uspostavljenog sistema ili kada sistem nije dovoljno funkcionalan da odgovori na hitnost i obim posla.
2. U vanrednim situacijama, sa idejom da će uspostavljeni procesi formirati osnovu nacionalnog sistema socijalne zaštite dece kada zemlja krene u oporavak ili faze razvoja.
3. U vanrednim situacijama ili kontekstima razvoja gde postojeće usluge vođenja slučaja zahtevaju značajnu izgradnju dodatnih kapaciteta kako bi se zadovoljile potrebe pogođenih populacija.
4. U razvojnom kontekstu gde ne postoji sistem. U takvim okolnostima vlada mora biti uključena od samog početka u pregovore o tome kako uvesti usluge vođenja slučaja, kako će one izgledati i kakva će biti interakcija sa postojećim državnim strukturama.
5. U zemljama sa srednjim dohotkom ili razvijenim zemljama u kojima sistem dečje zaštite i usluge vođenja slučaja, sa obučanim osobljem i resursima, postoje, ali ne dopiru do određene grupe stanovništva, kao što su azilanti.

15. Ovo se može široko definisati kao ljudi, procesi, zakoni, institucije i ponašanja koja normalno štite decu, u skladu sa definicijom u Minimalnim standardima (Princip 5).

U svim navedenim okolnostima postoji veliki broj suprotstavljenih interesa i uticaja, koje treba pažljivo razmotriti tokom početne faze planiranja. Rukovodioci i savetnici uvek treba da nastoje da se oslanjanju na postojeće formalne i neformalne mehanizme i da prepoznaju da vlade imaju krajnju odgovornost za decu u svojoj zemlji. To, međutim, ne bi trebalo da sprečava nevladine aktere da reaguju na potrebe dece kada državne strukture ne mogu ili ne žele da pruže usluge. U takvim slučajevima naponi za izgradnju kapaciteta i promenu politike mogu se povezati sa uslugama vođenja slučaja manjih razmera kako bi se zadovoljile hitne potrebe.

### USPOSTAVLJANJE VOĐENJA SLUČAJA U VANREDNIM SITUACIJAMA

Vanredne situacije su humanitarne krize koje često mogu ugroziti resurse i kapacitete pogođenih zajednica i društava za nošenje sa nedaćama i stoga zahtevaju hitnu akciju. Vanredne situacije obično spadaju u jednu od dve kategorije:

- vanredne situacije koje nastupaju iznenadno ili brzo,
- hronične vanredne situacije koje se razvijaju postepeno, ali mogu trajati godinama.

Različite vrste vanrednih situacija predstavljaju različite izazove i mogućnosti za integrisanje vođenja slučaja u postojeće sisteme dečje zaštite. To mogu biti i formalni i neformalni sistemi.<sup>16</sup> Iako treba uzeti u obzir neformalne sisteme i uključiti ih kao deo intervencija koje mogu biti ponuđene kroz proces vođenja slučaja, vođenje slučaja treba sprovoditi unutar formalnog sistema da bi se održale odgovornost i doslednost, naročito kada su zajednice pogođene vanrednom situacijom, kada im je potrebno vođenje slučaja, a nedostaju im kapaciteti ili resursi za implementaciju sistema vođenja slučaja.

Kako se u vanrednim situacijama postojeći problemi zaštite povećavaju i novi pojavljuju, sistem dečje zaštite i proces vođenja slučaja često su preopterećeni vrstom i razmerama potreba u oblasti zaštite dece. Pored toga, postojeći sistemi i strukture obično su oslabljeni pod uticajem vanredne situacije.

U vanrednim situacijama može biti potrebno uspostaviti nove procedure i mehanizme za zaštitu dece, uključujući i vođenje slučaja, organizacije za zaštitu dece treba da potpomognu napore za zaštitu dece jačanjem kapaciteta zaposlenih u oblasti zaštite dece i dopunjavanjem postojećih resursa i procedura tehničkom podrškom.

Kada se usluge vođenja slučaja uspostavljaju u vanrednim situacijama, treba im prići sa dugoročnim jačanjem sistema dečje zaštite na umu. Balansiranje neposrednih i dugoročnih potreba može pomoći da se postave temelji za dalji razvoj sistema dečje zaštite, kada zemlja krene u oporavak ili fazu razvoja. Međutim, to može biti teško postići iz više razloga: a) u vanrednim situacijama je potreban brz odgovor, a vremena može biti malo, bilo za detaljno razmatranje konteksta, bilo za postizanje konsenzusa sa svim zainteresovanim stranama, b) u stvarnosti vlada zemlje može očekivati od međunarodnih organizacija da preuzmu inicijativu i c), mada dugotrajne konsultacije i analize mogu biti poželjne, deca moraju biti zaštićena i naponi da se odgovori na njihove potrebe ne smeju se odlagati.

<sup>16</sup> Objasnite razliku između formalnih i neformalnih sistema.

**U vanrednim situacijama** agencije mogu uravnotežiti te sukobljene prioritete uzimajući u obzir sledeće:

1. **Usredsredite se na izgradnju osnovnih veština i kapaciteta** (na primer, razvoj deteta i procena) koji se mogu lako prenositi kroz ceo sistem dečje zaštite kako se mehanizmi i procesi uspostavljaju i jačaju.

2. **Usredsredite se na osnovne stvari i jednostavan pristup.** Procedure vođenja slučaja mogu biti vrlo složene i detaljne, ali zadržite samo glavne elemente (kao što je objašnjeno u Poglavlju 1. ovog priručnika), tako da napori ne budu uzaludni ili ih mogu sprovesti vlade sa ograničenim resursima kad međunarodne organizacije smanje svoju pomoć.

3. **Obezbedite pravovremenost odgovora.** Kada mnoge organizacije rade zajedno na koordinisanju svojih odgovora i podržavanju vlade, to često dovodi do dugotrajnih pregovora za postizanje saglasnosti o obrascima, protokolima i standardnim operativnim procedurama koje regulišu to kako će sve strane raditi zajedno. Ograničavanje vremena koje je potrebno da se dođe do tih dogovora od suštinske je važnosti kako bi se obezbedilo da deca dobiju podršku što je pre moguće nakon početka vanredne situacije. Osnovne dogovore treba ubrzati kako bi se olakšao hitan odgovor; sporazumi se kasnije mogu revidirati i proširivati.

## USPOSTAVLJANJE/JAČANJE VOĐENJA SLUČAJA U KONTEKSTU RAZVOJA

Uspostavljanje ili jačanje vođenja slučaja u razvojnom kontekstu je drugačiji proces i zahteva mnogo više vremena. Taj proces treba da uključuje opsežne konsultacije i saradnju sa vladama i drugim relevantnim telima i organizacijama. Osećaj odgovornosti za proces treba podsticati od samog početka, uz pružanje odgovarajuće tehničke podrške kako bi se obezbedila održivost usluga vođenja slučaja u okviru šireg sistema dečje zaštite.

Kao što je navedeno u Poglavlju 1, vođenje slučaja nije pogodno za sve programe za zaštitu dece. Vođenje slučaja zahteva mnogo rada i truda, a kao rezultat toga utrošak vremena i resursa može biti uzaludan ako nema jasnog razumevanja o tome šta je moguće postići s obzirom na postojeći kontekst i kapacitete. Pored toga, administrativni zahtevi u procedurama vođenja slučaja ne smeju odneti prevagu nad stvarnim vremenom provedenim u podršci i radu sa porodicama.



| Usluge vođenja slučaja su potrebne u sledećim slučajevima:   | Usluge vođenja slučaja se ne preporučuju u sledećim slučajevima   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>↪ Deci su povređena ili su u riziku od nanošenja povrede ili štete i potrebna im je individualna pažnja/specifične planirane intervencije kako bi se zadovoljile njihove potrebe i obezbedila zaštita.</li><li>↪ Očekuje se da će biti potrebna kontinuirana i obuhvatna podrška koja podrazumeva kratkoročne, srednjoročne i dugoročne aktivnosti.</li><li>↪ Intervencija se fokusira na pojedince, a ne na zajednice u celini.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>↪ Usluge se koncentrišu na osnovne potrebe, na primer, samo na distribuciju hrane, mada će možda biti potrebno određenu decu uputiti na dodatnu podršku, ukoliko se prepozna da je detetu potrebna kompleksna podrška ili da je dete zlostavljano.</li><li>↪ Verovatno je da će kontakt sa detetom/porodicom biti ograničen na jednu ili dve seanse, problemi se prenose na druge agencije i brzo rešavaju i ne očekuje se da će detetu biti potrebna kontinuirana podrška/intervencija.</li><li>↪ Već postoje drugi funkcionalni i obuhvatni procesi za vođenje slučaja.</li><li>↪ Postojeći programi i intervencije se fokusiraju na grupe, a ne na pojedinačnu decu i porodice.</li><li>↪ Bezbednosne pretnje ne mogu biti ublažene i ugrožavaju bezbednost informacija, voditelja slučaja ili dece.</li></ul> |

## ■ ANALIZA SPOLJAŠNJIH I UNUTRAŠNJIH KAPACITETA I OGRANIČENJA

Ako vaša organizacija razmišlja o razvoju ili učestvovanju u uslugama vođenja slučaja u okviru svog programa dečje zaštite, biće potrebno da analizirate operativno okruženje izvan vaše agencije zajedno sa kapacitetima i ograničenjima unutar vaše agencije da biste osmislili planiranje i donošenje odluka.

Na sledećem dijagramu prikazani su ključni elementi procesa analize spoljašnjeg konteksta i unutrašnje analize agencije.



Procena šireg konteksta u kom radite zahtevaće od vas da prikupite informacije o nizu pitanja, kao što su:

- ↪ priroda i obim potreba u oblasti dečje zaštite koje treba rešiti;
- ↪ postojeći kapaciteti sistema socijalne zaštite i dečje zaštite, uključujući resurse (i ljudske i finansijske), zakonske i političke okvire;
- ↪ dostupne usluge i bitni nedostaci u pružanju usluga;
- ↪ postojeći mehanizmi upućivanja i identifikovanja dece u riziku i u kojoj meri marginalizovana deca mogu pristupiti uslugama;
- ↪ mehanizmi koordinacije između različitih vladinih i nevladinih organizacija, kao i povezanost sa zajednicama, uključujući i odgovornost za funkcije i gde/kako se vaša agencija uklapa u to;
- ↪ pristupačnost i bezbednost.

Ove informacije se mogu dobiti iz državnih izveštaja, izveštaja o humanitarnoj situaciji, multisektorskih procena potreba i opštih ili brzih procena potreba dece u oblasti zaštite dece koje su možda već sprovedene. Takođe su potrebne konsultacije sa ključnim zainteresovanim stranama, uključujući i decu, porodice i zajednice. Potrebno je sprovesti i neki oblik mapiranja kapaciteta kako bi se identifikovale postojeće usluge i nedostaci u pružanju usluga.

Analizirajte

- ⇒ Kako vaša agencija može najbolje doprineti vođenju slučaja u skladu sa vodećim principima i minimalnim standardima za zaštitu dece, a uzimajući u obzir spoljašnje i unutrašnje kapacitete i ograničenja.

Odlučite

- ⇒ Da li je vođenje slučaja prikladan odgovor u širem kontekstu postojećih vladinih, nevladinih i društvenih mehanizama za zaštitu dece u kom vaša agenciji radi.

### ULOGA VLADE

I humanitarni i razvojni akteri imaju mandat da pruže podršku vladama u ispunjavanju obaveza, ali **ne i da ih zamene**. Agencije treba da poštuju vladinu glavnu odgovornost za zaštitu dece i da istraže načine za jačanje postojećih sistema, čak i tamo gde dostupne usluge nisu idealne. U vanrednim situacijama velikih razmera to može uključivati obezbeđenje zastupljenosti vlade u koordinacionim funkcijama, čak i ako je glavni deo implementacije usluga vođenja slučaja poveren spoljašnjim akterima.

Gde je to moguće i celishodno, vlade treba podržati u pružanju direktnih usluga vođenja slučaja za vulnerabilnu decu i u povezivanju sa dodatnim uslugama. Zapravo, u kontekstima u kojima postoje kvalifikovani socijalni radnici u državnim službama, spoljašnji akteri ne treba da obavljaju vođenje slučaja, već treba da podrže postojeće socijalne radnike i postojeće procese vođenja slučaja ili da popune praznine tamo gde su kapaciteti i resursi nedovoljni.

Kada nastojite da se uključite u vođenje slučaja i prilagodite ove smernice svom kontekstu, veoma je važno da procenite već postojeće sisteme i procedure za zaštitu dece i da radite sa njima. To uključuje:

- ⇒ povezivanje sa relevantnim državnim strukturama i ključnim agencijama/organizacijama;
- ⇒ korišćenje postojećih usluga vođenja slučaja ili oslanjanje na njih;
- ⇒ poštovanje međunarodnog i nacionalnog pravnog okvira;
- ⇒ identifikovanje postojećih pozitivnih praksi za zaštitu dece u zajednici;
- ⇒ koordinaciju sa drugim akterima i jasnu podelu uloga i odgovornosti;
- ⇒ razumevanje kulture zajednica;
- ⇒ uspostavljanje odgovarajućih mehanizama odgovornosti.

Uloga vlade postaje naročito bitna u odnosu na odluke koje se tiču izmeštanja dece iz aranžmana staranja u kojima su u riziku od povrede ili štete, smeštaj dece u druge alternativne oblike zbrinjavanja ili ponovnog ujedinjenja porodica u složenim situacijama. U nekim okolnostima vlada pruža takve usluge direktno, dok u drugim kontekstima vlada može dati mandat partnerskoj agenciji da se uključujući u pružanje usluga. I u situacijama u kojima su kapaciteti i prisustvo vlade vrlo ograničeni, ipak ćete morati da tražite ovlašćenje za učešće u odlučivanju u vezi sa promenom oblika staranja o deci.

Čak i u slučaju očiglednog odsustva usluga koje pruža država tokom nekih vanrednih situacija, agencije koje učestvuju u odlučivanju u vezi sa vođenjem slučaja i dalje su obavezne da poštuju lokalne pravne okvire. Zato je imperativ da proverite po čijem nadležnošću funkcioniše vaša agencija, kao i koji je mandat vaše agenciji. Treba da tražite savet od svoje agencije o adekvatnosti pravnog pokrića koje pružaju sporazumi između agencije i vlade.

U situacijama u kojima je sama vlada jedna od strana u sukobu ili je izgubila kontrolu nad teritorijama, može doći do tenzije između jačanja vlasti i zaštite dece. U takvim situacijama pravovremena zaštita dece mora biti primarna briga, u skladu sa humanitarnim načelima nepristrasnog pružanja pomoći na temelju potreba i uz osiguranje bezbednosti i dostojanstva za najvulnerabilnije. U takvim okolnostima, kako bi se osigurala zaštita dece, bitno je biti svestan rizika povezanih sa razmenom informacija o pojedinačnim slučajevima i važnosti poverljivosti i informisane saglasnosti.

### ULOGA ZAJEDNICE I TRADICIONALNOG LIDERSTVA

Zajednica ne mora uvek biti homogena grupa i razumevanje onoga što čini zajednicu može varirati od slučaja do slučaja. Kao i u Minimalnim standardima, u ovim smernicama zajednica je definisana geografski, kao „grupa ljudi koji žive na nekoj određenoj lokaciji (ili u njenoj blizini), kao što je selo ili gradska sredina“.

Zajednice mogu igrati značajnu ulogu u prevenciji rizika u oblasti zaštite dece i odgovoru na njih<sup>17</sup>. Međutim, uspostavljanje mehanizama za zaštitu dece u zajednici, kao što je komitet za zaštitu dece, ne garantuje da su sva deca zaštićena. Takvim mehanizmima su potrebni redovno jačanje kapaciteta i praćenje kako bi se osiguralo da oni kontinuirano štite decu.

Postoji razlika između:

**Intervencija u zajednici**, koje su uvedene od strane spoljašnjih agencija, kao što su komiteti za zaštitu dece i

**Praksi u zajednici**, što su prihvaćeni načini na koje se odgovora na date situacije, a za koje je verovatno da će biti održiviji. Kad god je to moguće, programiranje zaštite dece treba da koristi pozitivne prakse u zajednici.

Cilj programiranja zaštite dece u zajednici jeste smanjenje vulnerabilnosti i rizika za decu putem izgradnje zaštićujućeg okruženja na nivou porodice i zajednice. Efikasno programiranje prevencije zahteva aktivno podizanje svesti u zajednici o pitanjima zaštite deteta i uključivanje zajednice u njihovo rešavanje, a kako bi se ojačale zaštićujuće prakse i podstakle socijalne i bihevioralne promene usmerene na prevazilaženje negativnih ili štetnih praksi. Slično tome, efikasnost vladinih ili nevladinih programa odgovora u oblasti dečje zaštite bitno zavisi od nivoa saradnje i povezivanja sa mehanizmima u zajednici (komiteti za zaštitu dece, roditeljske grupe, tradicionalni pravosudni sistemi i sl.).

Zajednice imaju važnu ulogu u identifikovanju dece koja su u riziku od štete ili povrede i kojoj su potrebne usluge podrške. Neophodno je razumeti postojeće usluge, podršku i aktere u oblasti zaštite dece u zajednici i uključiti ih u mehanizme upućivanja i proces identifikacije. U nekim kontekstima takođe može biti važno saradivati sa članovima zajednice, kao što su tradicionalne vođe, kako bi se plan zaštite deteta razvio ili ostvario.

<sup>17</sup>. Minimalni standardi za zaštitu dece u vanrednim situacijama, Standard 16: Mehanizmi u zajednici, str.143.

Mehanizmi za zaštitu dece u zajednici mogu igrati ulogu u nizu važnih aktivnosti, uključujući:

- ↳ Identifikovanje vulnerabilne dece i dece u riziku od štete ili povrede ili dece koja su pretrpela štetu ili povredu;
- ↳ Podršku roditeljima i porodicama;
- ↳ Identifikovanje i podršku hraniteljskim porodicama;
- ↳ Rešavanje hitnih potreba i pružanje hitnih usluga kao što su odeća, hrana ili školarina za najvulnerabilnije;
- ↳ Sprovođenje kodeksa ponašanja u školama i domovima zdravlja;
- ↳ Podizanje svesti zajednice o pitanjima zaštite dece;
- ↳ Integraciju manjina i dece sa smetnjama u razvoju;
- ↳ Uključivanje i učestvovanje dece i porodica u događajima u zajednici (na primer, u verskim ili tradicionalnim ceremonijama, koje će osnažiti decu i ojačati njihov osećaj pripadnosti);
- ↳ Svest o odgovornosti političkih i verskih vođa;
- ↳ podršku društvenoj reintegraciji dece;
- ↳ Medijaciju.

Mehanizmi za zaštitu dece u zajednici mogu ili ne moraju imati formalni mandat i odgovornost kao deo priznatog formalnog sistema dečje zaštite. To će uticati na njihovu ulogu i mandat u vezi sa bilo kojim procesom vođenja slučaja. U nekim slučajevima mogu biti postavljeni kriterijumi ili granice u vezi sa vrstama slučaja koji se mogu rešavati na nivou zajednice i onima koje bi trebalo uputiti na formalni sistem dečje zaštite.

Članovi zajednice koji su formalne ili neformalne kontakt osobe za decu (na primer, nastavnici i zdravstveni radnici) treba da budu osposobljeni da identifikuju i upućuju slučajeve dečje zaštite na usluge vođenja slučaja u oblasti dečje zaštite. U nekim zakonskim sistemima ti radnici mogu biti ovlašćeni da prijave zlostavljanje dece. U drugim kontekstima može biti malo ili nimalo veze između formalnih službi za vođenje slučaja (tamo gde postoje) i mehanizama koji postoje u zajednicama. U takvim situacijama rad sa zajednicama na jačanju tih veza predstavlja ključni deo napora da se razvije sistem i, kao krajnji rezultat, zaštite deca.

Čak i ako nisu formalni deo procesa vođenja slučaja deteta, postoje načini na koje zajednice mogu da se uključe u proces vođenja slučaja. Mehanizmi za zaštitu dece u zajednici mogu imati kontakt osobe koje upućuju slučajeve iz oblasti dečje zaštite na formalne službe. Pružaoci usluga za decu koji rade u zajednicama takođe mogu biti odgovorni za identifikaciju i upućivanje dece na usluge vođenja slučaja.

U drugim okolnostima možete otkriti da običajno pravo preovladava nad formalnim pravnim procesima. Rad sa tradicionalnim liderima važan je zbog prepoznavanja običajnih pravnih praksi koje su zaštićujuće za decu i uglavnom u skladu sa međunarodnim pravom. Podrška takvim praksama u kombinaciji sa uključivanjem profesionalnih aktera u oblasti zaštite dece može pomoći da se poboljša zaštita dece u riziku.



## ULOGA DECE I PORODICA

Deca i njihove porodice takođe igraju važnu ulogu u procesu vođenja slučaja – kako u pogledu učešća u razvoju i razmatranju sopstvenog plana slučaja (kako je to objašnjeno u Poglavlju 3), tako i u smislu pomoći u osmišljavanju, revidiranju i poboljšavanju procedura za vođenje slučaja.

Deca i porodice koji su učestvovali u uslugama vođenja slučaja najbolje mogu da daju povratnu informaciju o svojim iskustvima u procesu. Ta vredna informacija može se koristiti kao deo funkcije praćenja i u reviziji i usavršavanju procedura tokom njihovog razvoja.

## POSTOJEĆE USLUGE

Različite usluge moraju da odgovore na različite vrste potreba u oblasti zaštite dece. Dostupnost i kvalitet potrebnog spektra usluga razlikovaće se u zavisnosti od konteksta.

Mapiranje usluga i kapaciteta treba da utvrdi kako raspoložive resurse, tako i bitne nedostatke u pružanju usluga. Strategije za rešavanje nedostataka treba definisati, uključujući i to kako će se odsustvo usluga saopštiti detetu i njegovoj porodici/zajednici.

Znanje o tome koje su usluge dostupne za upućivanje, omogućiće da sva deca imaju pristup pomoći i odgovarajućoj podršci. Na primer, ako usluge vođenja slučaja pružate samo deci bez pratnje i naročito vulnerabilnoj deci odvojenoj od roditelja<sup>18</sup>, može biti prikladno da se sva ostala deca odvojena od roditelja upute direktno na druge organizacije radi pronalaženja porodica i drugih usluga. Ne treba ignorisati pitanja zaštite dece samo zato što odgovarajuće usluge nisu dostupne. Vi i vaša agencija treba da se zalažete kod državnih i međunarodnih aktera da se taj nedostatak u uslugama popuni.

## ANALIZA UNUTRAŠNJIH KAPACITETA AGENCIJE

*Pored procene svrsishodnosti i potrebe za odgovorom vođenja slučaja u datom kontekstu, takođe ćete morati da kritički razmotrite kapacitete svoje agencije da usvoji i preduzme usluge vođenja slučaja u svom programu za zaštitu dece.*

*Važno je da budete realni u pogledu svojih dosega i kapaciteta, kao i sposobnosti da izgradite svoj odgovor do potrebnog nivoa. U nekim slučajevima, i gde god je to moguće, agencije treba da rade zajedno na razvoju procesa vođenja slučaja da bi se složile o standardnim praksama. To će takođe olakšati razmenu resursa i stručnosti.*

*Neophodno je da kontinuirano revidirate i svoj program za zaštitu dece i sve uvedene usluge u oblasti vođenja slučaja kako biste bili sigurni da su adekvatni, relevantni i da nastavljaju da zadovoljavaju potrebe kako se kontekst menja i razvija. Treba odrediti i sprovoditi strategiju za takvo revidiranje.*

Kada razmišljate o svojoj agenciji, morate detaljno razmotriti niže navedene elemente. Neki od njih se odnose na vaš program zaštite dece uopšteno jer će oni uticati na to hoće li biti moguće usvojiti usluge vođenja slučaja i treba li ih usvojiti.

18. Međunarodni komitet Crvenog krsta obično će dokumentovati samo decu kojoj je potrebno pronalaženje, tj. onu koja su izgubila kontakt sa članovima porodice (Nacrt br 2 Priručnika za decu bez pratnje i decu odvojenu od roditelja, 2012. / UASC Handbook draft 2, 2012).

- ↪ Pokrivenost populacije,
- ↪ Dostupne usluge,
- ↪ Vrste intervencija,
- ↪ Rizici za sigurnost i bezbednost,
- ↪ Broj zaposlenih i njihova kvalifikovanost, uključujući pristup spoljašnjoj podršci,
- ↪ Budžet,
- ↪ Tranzicija i/ili izlazna strategija.

### LJUDSKI RESURSI

Broj vaših zaposlenih i njihovi nivoi stručnosti i za sprovođenje i za superviziju vođenja slučaja najvažnija je determinanta obima i prirode vašeg odgovora. Morate proceniti sposobnost vaše agencije da se bavi ljudskim resursima i njenu potrebu za razvojem kapaciteta. Osoblju za vođenje slučaja je potrebna i početna obuka o osnovnim veštinama (na primer, zaštita dece, proces vođenja slučaja, komunikacija sa decom itd.) i kontinuirana supervizija i mentorstvo kako bi se osiguralo da se te veštine primenjuju u praksi. (Vidi Priloge za osnovne kompetencije osoblja u oblasti vođenja slučaja.)

Ako u fazi planiranja nemate resurse ili minimalne kapacitete za pružanje usluge vođenja slučaja, onda ne bi trebalo da nastavite, ili bi trebalo da preradite svoje kriterijume za registrovanje dece u skladu sa svojim kapacitetima. To ne znači da ne možete nastaviti da sprovodite program zaštite dece ili da ne možete učestvovati u aktivnostima podrške efikasnom vođenju slučaja u okviru šireg sistema dečje zaštite. Primeri takvih aktivnosti su: pružanje tehničke podrške vladinim i nevladinim akterima za zaštitu dece uključenim u vođenje slučaja; direktno pružanje usluga ili jačanje kapaciteta usluga u vezi sa zaštitom dece (na primer, zdravstveni radnici, policija, pravna pomoć); zagovaranje rešavanja ključnih problema ili nedostataka u uslugama u pravnim, političkim i institucionalnim okvirima za zaštitu dece i podrška vladi za uvođenje formalnog programa obuke za socijalni rad na nivou univerzitetskih studija.

### FINANSIJSKI RESURSI

Prikupljene informacije o potrebama i neophodnom odgovoru daće vam naznaku troškova i potrebnih finansijskih sredstava (primer budžeta uključen je poglavlje Izvori). U zavisnosti od procedura za vođenje slučaja, sredstva mogu biti potrebna za sledeće:

- ↪ *Kancelarije*: (kancelarijski prostor, nameštaj i infrastruktura, kao što su kompjuteri, internet, predmeti za pravilno upravljanje informacijama, kao što su ormani za kartoteku i kancelarijski pribor);
- ↪ *Odgovarajući prostor*: kako bi se osigurala poverljivost i privatnost tokom sastanaka sa decom i porodicama;
- ↪ *Plate*: broj i vrsta potrebnih voditelja slučaja zavisice od njihovih planiranih zadataka. Dodatna administrativna podrška takođe može biti potrebna;
- ↪ *Supervizija i obuka*: sposobnost da se voditeljima slučaja i rukovodiocima pruže kontinuirana obuka,
- ↪ *Podrška i supervizija* od ogromne je važnosti za efikasnu proceduru vođenja slučaja;
- ↪ *Prevoz*: na primer, za kućne posete (vozila, novac za gorivo i održavanje);
- ↪ *Komunikacija*: kao što je dežurni telefon za voditelje slučaja da kontaktiraju sa porodicama. Novac za nepredviđene okolnosti (naziva se i fond za hitne slučajeve): kako bi se omogućio trenutni odgovor kada je to potrebno, kao što je hitna medicinska pomoć<sup>19</sup>, i da bi se obezbedilo da vaša agencija ispunjava svoju dužnost brige o deci i porodicama.

<sup>19</sup> Uputstvo za fondove za hitne slučajeve: Da bi služili svojoj svrsi, moraju se lako odobriti i realizovati na lokalnom nivou, moraju biti bespovratna sredstva, treba da imaju neke granice (na primer, vezani su za plan slučaja ili za ključna hitna pitanja), moraju biti jasno objašnjeni korisniku radi transparentnosti i kako bi se smanjila očekivanja dalje podrške u redovnim intervalima. Isplate ne bi trebalo da budu redovne ili kontinuirane niti da se vide kao svrha vođenja slučaja jer to može narušiti odnos.

## POTENCIJALNI RIZICI

Agencije se moraju pridržavati principa „ne naškodi“. Stoga, pre započinjanja bilo kog programa zaštite dece ili usvajanja usluga vođenja slučaja, moraćete pažljivo da razmotrite rizike i koristi za dete, porodice, zajednice i same agencije. Uključeno osoblje, deca i porodice treba da razumeju potencijalne rizike povezane sa vođenjem slučaja.

Morate imati na umu da:

- *Prikupljanje informacija o pojedinim slučajevima može dovesti tu decu u opasnost.* U zavisnosti od osetljivosti informacija i njihove važnosti za vođenje slučaja, možete odlučiti da neke informacije treba da budu prikupljene, a druge ne. Moraćete da napravite plan kako da ublažite rizike sa kojima bi se deca i njihove porodice mogli suočiti ako se poverljivost naruši ili prikupljene informacije budu oduzete ili ukradene. Protokoli vaše agencije za zaštitu podataka i razmenu informacija treba da uključuju planove o tome kako se rukuje podacima u slučaju evakuacije, uključujući premeštanje ili uništavanje najosetljivijih dokumenata.
- *Mogu nastati potencijalne nenamerne posledice pružanja usluga individualnog vođenja slučaja,* naročito kada ne postoji upućivanje na druge usluge. Registracija, prikupljanje podataka i privlačenje pažnje na određene pojedince ili grupe može povećati rizik u oblasti zaštite. Usluge vođenja slučaja takođe mogu stvoriti tzv. faktor privlačenja, koji dovodi, na primer, do razdvajanja porodica, uključujući i ono izvan zemlje porekla, tamo gde postoji percepcija da deca mogu dobiti pristup boljoj brizi i uslugama ako spadaju u kategoriju dece bez pratnje i dece odvojene od roditelja pokrivenu vašim programom. Taj faktor treba uzeti u obzir i ublažiti ga u skladu sa principom „ne naškodi“.
- *Rizik za voditelje slučaja.* Rukovodioci agencija koje sprovode vođenje slučaja, uključujući vlade, treba da organizuju bezbednosnu obuku za osoblje i da se pobrinu da agencija ima odgovarajuću politiku bezbednosti, što može podrazumevati, na primer, da zaposleni ne idu u kućne posete sami, uspostavljanje politike prijavljivanja dolaska na posao i druge procedure kojima se smanjuje rizik po bezbednost voditelja slučaja. Takođe, u svim obukama za voditelje slučaja treba staviti akcenat na kulturološku osetljivost i svest o svim postojećim tenzijama jer to doprinosi prihvaćenosti u zajednici i celokupnoj bezbednosti i neutralnosti osoblja i agencije.

## VULNERABILNA POPULACIJA

Moraćete da odredite veličinu pogođene populacije koja je u riziku, kao i ko je dostupan da odgovori na njene potrebe. Početna brza procena potreba u vanrednim situacijama, mapiranje sistema dečje zaštite, kao i registracioni podaci agencija mogu dati indikacije vulnerabilnosti i rizika za decu na datoj lokaciji.

## RAZLIKE IZMEĐU VULNERABILNOSTI I RIZIKA

Zapamtite: vulnerabilnost i rizik nisu ista stvar iako su usko povezani.

**Vulnerabilnost** podrazumeva fizičke, socijalne, ekonomske i ekološke faktore koji povećavaju detetovu osetljivost na probleme iz oblasti zaštite i na druge opasnosti i poteškoće.

Faktori vulnerabilnosti mogu uključivati: raseljavanje, nedostatak roditeljskog staranja (deca bez pratnje), smetnje u razvoju ili povezanost sa oružanim snagama i oružanim grupama.

**Rizik** se odnosi na verovatnoću da se šteta ili narušavanje zaštite zaista dogode. Rizik podrazumeva verovatnoću unutrašnjih i spoljašnjih pretnji koje se pojavljuju u kombinaciji sa postojećim vulnerabilnostima i ublažava se zaštićujućim faktorima.

Za procenu rizika je potrebno pažljivo razmatranje celokupne detetove situacije, a ne samo identifikacijana osnovu spiska indikatora. O tome više u Poglavlju 3.

## VRSTE INTERVENCIJA

U određivanju uloge vaše agencije i fokusa vaših programa za zaštitu dece i usluga vođenja slučaja u okviru šireg sistema dečje zaštite, intervencije koje želite da obezbedite treba ne samo da odgovaraju potrebama populacije nego i da budu koordinisane sa ostalim uslugama koje se pružaju i da ih ne dupliraju. Na primer, ključni aspekt uspostavljanja programa za zaštitu dece tamo gde postoji visoka stopa rodno zasnovanog nasilja, uključivaće rad sa zdravstvenim sektorom i sve procedure vođenja slučaja će morati to da uzmu u obzir.

## IZLAZNA STRATEGIJA

Na osnovu svoje analize spoljašnjeg konteksta u kom radite i unutrašnjih kapaciteta vaše agencije da se uključi u vođenje slučaja, možete odlučiti sledeće: da li je vođenje slučaja svrsishodno; da li je vođenje slučaja moguće u datom trenutku, s obzirom na usluge i podršku koje su na raspolaganju; ko je u najboljoj poziciji da to radi i koja im je podrška potrebna; koje su uloge i odgovornosti vašeg programskog odgovora.

Mnogi programi uključuju vođenje slučaja ili elemente tog pristupa. Kao što je ranije rečeno, pre nego što započnete implementaciju svojih procedura za vođenje slučaja, prvo treba da istražite načine za jačanje postojećih procedura i sistema dečje zaštite gde god je to moguće.

Takođe je potrebno da napravite plan povlačenja/tranzicije i da znate šta ćete ostaviti onima iza sebe. Nešto previše ambiciozno, zahtevno za resurse, odnosno, nešto što se ne uklapa u trenutni kontekst verovatno neće biti održivo. Vlada, druge agencije, zajednice i porodice mogu imati nerealne ideje o razdoblju kada je vaša agencija bila aktivna u zemlji.

S obzirom na ograničenost resursa koji su obično dostupni za zaštitu dece, sredstva se moraju koristiti efikasno. To takođe sprečava da ta sredstva budu preusmerena na podršku procedurama koje nisu prikladne ili održive na duže vreme.

Kao i kod programiranja zaštite dece uopšteno, kada planirate vođenje slučaja, morate takođe početi da planirate svoju izlaznu strategiju i da razgovarate sa ključnim zainteresovanim stranama i partnerima o tome šta to znači.

Na individualnom nivou morate pažljivo razmotriti kako će izgledati prenos slučaja koji su još uključeni u vaše usluge vođenja slučaja kada se vaša agencija povuče. To je važno kako bi se osiguralo da deca i dalje dobijaju brigu i zaštitu koje su im potrebne i na koje imaju pravo, i to tako da se u procesu gašenja vaših usluga deci ne nanese nenamerna šteta.

### KOMPLEMENTARNE AKTIVNOSTI KAO ALTERNATIVA USPOSTAVLJANJU VOĐENJA SLUČAJA

Kao što je ranije pomenuto, iako se vođenje slučaja često preporučuje kao deo nacionalnih sistema dečje zaštite i treba ga uzeti u obzir kao mogući pristup u humanitarnim krizama, ne mora uvek biti izvodljivo ili prikladno za aktere koji nemaju javna ovlašćenja, odnosno aktere koje nije osnovala država u oblasti dečje zaštite, da razvijaju i sprovode procedure i procese vođenja slučaja iz niza razloga.

Kada je to slučaj ili kada sama agencija nema sredstava za implementaciju odgovora vođenja slučaja, i dalje možete doprineti vođenju slučaja tako što ćete:

- Obezbediti jačanje stručnih kapaciteta, podršku i superviziju,
- Pružati podršku razvoju procedura i protokola,
- Omogućavati međuagencijsku saradnju putem sastanaka mreže i koordinacionih sastanaka.

*Prilikom odlučivanja o najboljem pravcu delovanja, treba da date prioritet jačanju postojećih sistema (umesto izgradnji novih, paralelnih sistema) i da se rukovodite principom „ne naškodi“.*

- Vođenje slučaja može se koristiti i kao pristup u okviru prevencije ili u programima rane intervencije. To može značiti da se deca kojom se bavi vaša agencija identifikuju na osnovu vulnerabilnosti, a ne na osnovu stvarnog nivoa rizika ili štete.
- U kontekstu u kom je pristup pogođenim zajednicama ograničen zbog bezbednosnih ili logističkih problema, vođenje slučaja možda neće biti izvodljivo. U takvom kontekstu može biti prikladno da mapirate dostupne usluge i razvijete načine za upućivanje, podižete nivo svesti u zajednicama o dostupnim uslugama i kako se one koriste, obučite kontakt osobe u zajednici za pitanja zaštite dece i adekvatne odgovore i pružite finansijsku i/ili logističku podršku pojedinačnoj deci i porodicama kako bi im se olakšao pristup uslugama. Iako takvim intervencijama nedostaju uvid u pojedinačne slučajeve i odgovornost potrebni da bi se smatrale vođenjem slučaja, one mogu stvoriti gradivne elemente na kojima će se usluge vođenja slučaja kasnije razvijati, kada se reše bezbednosna i logistička ograničenja.

*Sledeća kontekstualna pitanja mogu takođe uticati na donošenje odluka:*

- Vođenje slučaja se odnosi na *pojedinačnu decu*. U situacijama u kojima nisu zadovoljene osnovne potrebe celokupne populacije, pojedinačni slučajevi ne mogu biti otvoreni za svako dete. Na takav obim potreba moraju odgovoriti širi programi socijalne zaštite.

- ↻ U kontekstima u kojima već postoje snažni procesi i kapaciteti za vođenje slučaja, može biti korisno da se obezbedi obuka za postojeće voditelje slučaja u oblasti zaštite dece kako bi im se omogućilo da i dalje razvijaju svoje veštine i bolje odgovore na slučajeve u oblasti zaštite dece, i u vanrednim situacijama i u normalnim uslovima.
- ↻ U kontekstima sa nedovoljno razvijenim ili nepostojećim zakonskim okvirom za zaštitu dece i tamo gde su kapaciteti za zaštitu dece ograničeni, može biti najprikladnije da se počne od programiranja zaštite dece u zajednici i jačanja kapaciteta odgovarajućih državnih tela, koja kasnije mogu pokrenuti razvoj sistema dečje zaštite i procese vođenja slučaja prilagođene kontekstu.
- ↻ Priroda i ogroman obim pitanja zaštite dece u humanitarnim kontekstima može dovesti do toga da je neizvodivo implementirati proces vođenja slučaja koji se bavi svim potrebama zaštite dece odjednom. U takvim okolnostima može biti prikladno da se razvije procedura za vođenje slučaja koja se u početku fokusira na specifična pitanja (na primer, hitna pitanja povezana sa vanrednom situacijom, kao što su razdvajanje porodica ili oslobađanje iz oružanih snaga ili oružanih grupa). To se kasnije može koristiti kao gradivni element za postepeni razvoj obuhvatnijeg vođenja slučaja koje se bavi čitavim nizom pitanja zaštite dece.
- ↻ Postoje situacije u kojima je svrsishodno uspostaviti sistem vođenja slučaja koji je odvojen od formalnih (tj. vladinih) usluga vođenja slučaja jer razmena informacija o deci sa državnim organima može dovesti decu u opasnost. To naročito važi za sukobima zahvaćene humanitarne kontekste, kada je država jedna od strana u sukobu i vođenje slučaja je potrebno za rešavanje pitanja zaštite dece koja se odnose na sukob (na primer, ubijanje, sakaćenje, otmica, regrutovanje, zatvaranje ili seksualno nasilje). Paralelni sistem je takođe primenjiv kada formalni ili pravosudni sistem ima kazneni pristup u pitanjima zaštite dece, kao što je seksualno nasilje. U takvim okolnostima dodatnu pažnju treba posvetiti definisanju izlazne strategije, uključujući predavanje i čuvanje informacija o deci, pre pokretanja usluge vođenja slučaja.

## KLJUČNI ELEMENTI DIZAJNA I IMPLEMENTACIJE USLUGA VOĐENJA

Kada ste odlučili da je vođenje slučaja prikladno, onda je potrebno da ga osmislite i sprovedete u okviru svog programa.

Treba uzeti u obzir četiri glavna pitanja:

- ↳ Kriterijum vulnerabilnosti za registrovanje dece,
- ↳ Ljudski resursi i kapaciteti i kompetencije osoblja,
- ↳ Sistemi upravljanja informacijama,
- ↳ Bezbedni metodi rada.

Svaka procedura za vođenje slučaja treba da ima detaljan skup operativnih smernica, koje su posebno prilagođene kontekstu.

### VULNERABILNOST: RIZICI I KRITERIJUMI

U zavisnosti od obima vašeg programa i od toga u kojoj se meri koriste usluge vođenja slučaja, moraćete da razvijete kriterijume vulnerabilnosti kako biste identifikovali decu kojoj bi zaštita mogla biti potrebna i usmerili svoje aktivnosti na njih.

Vulnerabilnost zavisi od konteksta – samo zato što dete spada u određenu kategoriju (na primer, ima smetnje u razvoju), ne znači da je nužno vulnerabilno, to zavisi od situacije svakog pojedinačnog deteta. Zato treba da razvijete kriterijume vulnerabilnosti koji odražavaju kontekst i ograničenja vašeg programa, kao i vašu stručnost i kapacitete (vidi primere nekih kriterijuma vulnerabilnosti u poglavlju Izvori). Oslanjajući se na već postojeće definicije, treba da se konsultujete sa decom, njihovim roditeljima, liderima zajednice i onima koji rade sa decom da biste se dogovorili o zajedničkim kriterijumima za određivanje koje je dete vulnerabilno u datom kontekstu.

Ako kriterijumi vulnerabilnosti ne postoje, rizikovaćete sledeće:

- ↳ Propuštate/ne dosežete do dece najviše izložene riziku;
- ↳ Stvara se nerazumevanje sa zajednicom u vezi sa ciljem vođenja slučaja;
- ↳ Suočavate se sa visokim brojem slučaja i mogućim premorom osoblja;
- ↳ Implementira se program koji nije na odgovarajući način prilagođen specifičnim potrebama dece i/ili prevazilazi granice vašeg odgovora.

Kriterijumi vulnerabilnosti olakšavaju skrining slučaja u situacijama gde postoji veliki broj dece kojoj je potrebna podrška i predstavljaju alat za početnu procenu, koji pomaže u procesu diferencijacije i identifikacije slučaja koji mogu imati hitne potrebe. Pre definisanja kriterijuma vulnerabilnosti treba analizirati koja deca doživljavaju ili su u riziku da dožive povredu ili štetu u vašem kontekstu, uzimajući pri tome u obzir nekoliko faktora u vezi sa detetom, kao što su, između ostalog, uzrast, pol i invaliditet.<sup>20</sup>

20. Minimalni standardi za zaštitu dece u vanrednim situacijama, Definicija vulnerabilnosti, Standard 15, str.139.

Kriterijumi vulnerabilnosti treba da budu:

- ↻ *Detaljni*: jasno navedite kategorije vulnerabilnosti kojima je potrebna intervencija. Pored vulnerabilnosti i rizika u oblasti zaštite dece, one mogu uključivati i druge vulnerabilnosti i rizike vezane za sektor (na primer, zdravlje, sklonište);
- ↻ *Transparentni*: razvijajte kriterijume uz učešće pogođene dece, njihovih porodica i zajednica;
- ↻ *Realistični*: bazirajte kriterijume na svojoj analizi potreba u oblasti zaštite dece u kontekstu, na tome koje potrebe nameravate da rešavate i kako, uzmete u obzir rizike koji bi mogli biti uključeni u odgovor i svoje raspoložive resurse za odgovor.

Svoje kriterijume vulnerabilnosti treba da podelite sa drugim akterima u zaštiti dece kako bi oni znali koju vulnerabilnu populaciju nameravate da pokrijete i kako planirate da postupate sa slučajevima vaših korisnika. S obzirom na promenljivost okruženja i dinamike zaštite u humanitarnim okolnostima, korisno je periodično sprovoditi reviziju kriterijuma.

### NIVOI RIZIKA

Kao što je ranije pomenuto, faktori vulnerabilnosti ne ukazuju nužno na određeni nivo rizika i osoblje koje radi na vođenju slučaja mora biti u stanju da proceni detetovu celokupnu situaciju da bi procenilo stvarni nivo rizika. Osoblje treba da razume rizike i njihovu kumulativnu prirodu kako bi odredilo prioritete između slučajeva kojima je potrebna intenzivnija ili manje intenzivna intervencija.

#### TIPIČNI NIVOI RIZIKA

**VISOK RIZIK** – Detetu je potrebna hitna medicinska pomoć, verovatno je da će biti ozbiljno povređeno, ili podvrgnuto trenutnom i kontinuiranom seksualnom zlostavljanju, ili da će biti žrtva trgovine ljudima, ili je u riziku od sticanja trajnog invaliditeta ili smrti ukoliko ostane u svojim sadašnjim okolnostima bez intervencije.

**SREDNJI RIZIK** – Verovatno je da će dete pretrpeti neki stepen štete bez efikasnog plana intervencije zaštite. Intervencija je opravdana. Međutim, ne postoje dokazi da je dete u neposrednoj opasnosti od teških povreda ili smrti.

**NIZAK RIZIK** – Porodično okruženje je bezbedno za dete. Međutim, postoji zabrinutost da bi dete moglo biti u riziku ako mu se ne pruže usluge kako bi se sprečila potreba za zaštitom.

Rizik takođe treba razmotriti u odnosu na moguću štetu po dete trenutno, u kratkom, srednjem i dugom roku. Na primer, neki oblici zlostavljanja, kao što je emocionalno zlostavljanje, imaju manji uticaj u kratkom i srednjem roku, ali na duži period mogu biti izuzetno štetni za decu.

U okviru svojih procedura za vođenje slučaja bitno je da utvrdite kako se rizik meri i procenjuje i koja su očekivanja u pogledu vremena za delovanje. Razvoj tih smernica sa vašim osobljem pomoći će da se stvori osećaj odgovornosti (i na taj način je mnogo verovatnije da će se one poštovati) i zajedničko razumevanje u celom timu, što povećava doslednost pristupa. Ovo je dodatno objašnjeno u Poglavlju 3.



## LJUDSKI RESURSI

Dobra praksa vođenja slučaja oslanja se na osoblje koje ima dobru superviziju, koje je iskusno, obučeno i, gde je to moguće, licencirano za obavljanje poslova vođenja slučaja. Isto tako važno je da osoblje ima dovoljno vreme i resurse za obavljanje svog posla.

**Broj zaposlenih/broj dece po zaposlenom** Voditelji slučaja moraju imati razuman obim posla, u skladu sa svojim znanjima i sposobnostima. U Minimalnim standardima za zaštitu dece se navodi da broj slučaja dodeljenih svakom socijalnom radniku ne bi trebalo da bude veći od 25. Međutim, to se mora razmotriti u skladu sa konkretnim programom koji se sprovodi jer u nekim slučajevima taj odnos broja zaposlenih prema broju slučaja neće biti izvodljiv.

Faktori koje treba razmotriti uključuju:

- *Upućivanje:* Da li su vaši voditelji slučaja odgovorni za pružanje usluge ili rade samo na upućivanju i praćenju upućenih slučajeva?
- *Odgovornosti:* Koji je obim odgovornosti voditelja slučaja (na primer, jesu li voditelji slučaja takođe odgovorni za druge zadatke, kao što su odnosi sa zajednicom)?
- *Složenost:* Koji je nivo složenosti procena ili intervencija? Obratite pažnju da različiti kadrovi mogu biti potrebni za različite nivoe kompleksnosti i da će zato nužno imati i različito opterećenje slučajevima
- *Administrativne odgovornosti:* Da li vaši voditelji slučaja imaju značajne administrativne odgovornosti? Da li postoje podrška za unos podataka, administrativna podrška i pristup tehnologiji?

Bar jednom u dve nedelje supervizori i rukovodioci treba da razmotre obim posla pojedinačnih radnika kako bi se obezbedilo da je posao izvodljiv. Na početku vanrednih situacija može doći do ekstremnog pritiska, da se obim posla poveća. Ako imate definisane kvote za obim posla, treba da ih razmotrite kako biste utvrdili kako će povećanje obima posla uticati na program i osoblje i finansijske i ljudske resurse potrebne da bi se tako proširen program podržao.

## Veštine i kompetencije osoblja

Prilikom pružanja usluga vođenja slučaja, bilo da radite u vladinoj ili nevladinoj organizaciji, treba da obezbedite da vaše osoblje ima odgovarajuće veštine i kompetencije za obavljanje intervencija u oblasti vođenja slučaja na bezbedan i profesionalan način.

Procena veština i kompetencija osoblja bi trebalo da se obavi u sklopu procesa zapošljavanja. Okviri za veštine i kompetencije dati su u prilogu ovih smernica i mogu se koristiti kao vodič za zapošljavanje i jačanje kapaciteta supervizora i voditelja slučaja.

## Kvalifikacije voditelja slučaja

Voditelji slučaja i supervizori treba minimalno da imaju prethodno iskustvo u radu sa decom, kao i odgovarajući dokaz o kvalifikacijama za socijalni rad (fakultetska diploma, sertifikat i sl.), gde je to moguće. U zemljama gde obrazovni programi za socijalni rad i sertifikati nisu dostupni, zagovaranje kod vlade da se takvi programi studija uvedu čini bitan deo programskog odgovora. Treba napomenuti da u nekim kontekstima iskustvo može biti vrednije od diplome, tako da voditelj slučaja sa petnaest godina iskustva u radu sa decom i porodicama, ali bez fakultetske diplome može biti korisniji nego socijalni radnik koji je nedavno diplomirao, ali ima malo ili nimalo iskustva u radu sa decom.

U nekim zemljama postoji sistem koji reguliše ko može obavljati određene vrste funkcija u formalnom socijalnom radu, koje se ponekad nazivaju „javna ovlašćenja“<sup>21</sup> (na primer, predstavljanje slučaja na sudu). To može uključivati odgovarajuće sisteme obuke i kvalifikacija. Preporučuje se da se tamo gde postoje takvi sistemi, oni učine obaveznim putem regulacije ili licenciranja. Tamo gde postoje standardi ili propisi koji se odnose na kvalifikacije, treba nastojati da vaše osoblje bude kvalifikovano na barem tom nivou.

Zapošljavanje kvalifikovanog osoblja od strane međunarodnih humanitarnih organizacija koje se bave vođenjem slučaja ne sme da dovede do dugoročnog gubitka stručnog osoblja u državnim službama. Broj zaposlenih u oblasti zaštite dece koji ostavljaju državni posao kako bi se pridružili međunarodnim organizacijama trebalo bi da se s vremenom smanji, ako se obezbedi odgovarajuća podrška za izgradnju nacionalnog sistema dečje zaštite.

### Razvijanje kapaciteta

Pre nego što započnete aktivnosti razvijanja kapaciteta, potrebno je da sprovedete procenu stavova, veština i znanja osoblja da biste na odgovarajući način usmerili inicijative za jačanje kapaciteta. U mnogim slučajevima osoblju će biti potrebna početna obuka iz temeljnih oblasti znanja, kao što su razvoj deteta i procena rizika.

Razvijanje kapaciteta je više od početne obuke: zaposlenima se takođe mora pružiti kontinuirana obuka, obnavljanje znanja i mentorstvo. Praksa i mentorstvo su prepoznati kao važan način učenja, primene naučenog i razvijanja veština i sposobnosti. Mentorstvo se može obezbediti na više načina – putem supervizije, tehničkom podrškom u timu, spolja ili od kolega. Međutim, mentor mora biti neko ko sam ima veliko iskustvo u oblasti dečje zaštite i vođenja slučaja, inače se mogu propustiti ključni elementi znanja.

U zavisnosti od uloga koje voditelji slučaja obavljaju, može im biti potrebna dodatna obuka o drugim uslugama koje se direktno pružaju u sklopu vođenja slučaja, kao što su psihosocijalna podrška i porodična medijacija. Takođe im je potrebna obuka o specifičnim pitanjima, kao što je kako odgovoriti na slučajeve seksualnog nasilja. Takva tematska pitanja mogu se obraditi kroz program kontinuirane obuke koja pomaže razvoju znanja i veština.

Prilikom obučavanja osoblja treba da razlikujete različite uloge i odgovornosti i da tome prilagodite obuku. Za rukovodioce i supervizore može biti potrebna dodatna obuka o odgovornostima, kao što su supervizija i predstavljanje svoje organizacije na koordinacionim sastancima.

### Supervizija

Za sve voditelje slučaja treba obezbediti superviziju – i neformalnu i strukturiranu. Supervizija podržava tehničku kompetenciju i praksu, podstiče refleksiju, povećava dobrobit i omogućava efikasno i podržavajuće praćenje rada na slučajevima. Kada planirate da se bavite vođenjem slučaja, treba da uzmete u obzir broj voditelja slučaja po supervizoru kako biste utvrdili broj supervizora koji je potreban za odgovarajući nadzor (na primer, jedan supervizor na pet-šest voditelja slučaja).

<sup>21</sup> Javna ovlašćenja su zadaci kao što je donošenje odluka o smeštaju ili promeni smeštaja, usvojenje preko sudova, savetovanje sudova o odlukama u vezi sa tim gde će dete živeti.

Takođe je potrebno razmotriti da li postoje znanja i veštine potrebne za superviziju vođenja slučaja. Naprimera, često se očekuje da rukovodioci vrše superviziju nad osobljem, ali oni su zaposleni pre svega zbog svoje veštine upravljanja programom i može im nedostajati stručno znanje o zaštiti dece i vođenju slučaja. Osim toga, zaposleni mogu biti nevoljni da učestvuju u superviziji sa rukovodiocima ako misle da to utiče na njihov godišnji izveštaj o radnom učinku. U takvim slučajevima neko drugi sem linijskih rukovodilaca može da obavlja superviziju nad pojedinim voditeljima slučaja i praksom. To bi trebalo da bude odgovarajuće kvalifikovan i iskusen kolega (ne nužno na višem položaju) ili neko iz druge agencije/konsultantske kuće. Funkcija i svrha supervizije u vođenju slučaja su:<sup>22</sup>

**1. Supervizija nad pojedinačnim slučajevima i profesionalnom praksom (ili klinička supervizija).** Uključuje redovne sastanke supervizora sa voditeljima slučaja i pomoć u pronalaganju rešenja za zahtevne slučajeve; omogućava refleksiju i učenje iz prakse, prepoznavanje potrebe za profesionalnim razvojem i kontinuirano jačanje kapaciteta voditelja slučaja. Takođe pomaže da se prate načini vođenja teških slučajeva i promene u detetovoj situaciji.

**2. Podrška za ličnu dobrobit.** Supervizija je prilika da se traži i dobije emocionalna podrška kako bi se sprečili negativni uticaji na voditelje slučaja koji proizlaze iz izloženosti teškim slučajevima i kako bi se na te uticaje odgovorilo (na primer, prepor). Kroz superviziju takođe treba promovisati strategije samopomoći, osiguravajući tako da voditelji slučaja imaju odgovarajuće veštine i tehnike za suočavanje sa stresom.

**3. Podrška za šire procese** uključuje pitanja operativnih izazova koja supervizor može pokrenuti kod rukovodstva radi njihovog rešavanja i omogućava medijaciju u tim pitanjima (gde supervizor predstavlja sponu između pojedinca i organizacije).

Supervizija se može obavljati i u grupnim uslovima (to jest, sa supervizorom kao facilitatorom razgovora između voditelja slučaja). To može biti efikasan način za razvijanje veština, razmenu iskustava i postizanje kohezije u timu.

Još jedna važna funkcija u podršci radu osoblja jeste menadžment. Menadžment je manje u vezi sa kvalitetom i sadržajem vođenja slučaja, a više sa performansama voditelja slučaja. Upravljanje se razlikuje od supervizije u vođenju slučaja, gde je pažnja usmerena na ono što se događa sa detetom i na ono što se za njega čini, a ne na aktivnosti radnika (iako veza postoji). Kod nadzora od strane rukovodilaca reč je o tome da se zna šta tim ili pojedinac radi kako bi se obezbedilo da su procesi dobro organizovani i programi uspešni. To može uključivati upravljanje performansama pojedinačnih radnika, uključujući efikasnost i odgovornost.

Uključivanje takvih funkcija kao deo supervizije u vođenju slučaja je teško uraditi na izbalansiran način i potrebno je puno veštine da bi to bilo pravilno izvedeno. Iz tog razloga ono se i ne smatra poželjnim, a ako se dva procesa kombinuju, važno je da se osigura da upravljanje performansama ne dominira nad supervizijom.

Supervizija treba da postoji za osoblje na svim nivoima, uključujući rukovodioce i same supervizore. Ako su procesi dizajnirani na takav način da se osoblje podstiče na razmišljanje o svojoj praksi, verovatnije je da će se negovati kultura otvorenosti i transparentnosti, što dovodi do boljih rezultata za decu.

22. Preuzeto i prilagođeno iz Carpenter J., Webb, C. and Coomber, C. (2012) Effective supervision in social work and social care, Social Care Institute for Excellence Research Briefing 43.

Princip poverljivosti takođe treba primenjivati u superviziji. Ako voditelji slučaja imaju fizički prostor za razgovor i traženje saveta u vezi sa teškim slučajevima na poverljiv način, to će smanjiti rizik od kršenja obaveze poverljivosti prema detetu.

### UPRAVLJANJE INFORMACIJAMA

U uspostavljanju usluga vođenja slučaja siguran i poverljiv sistem za prikupljanje, čuvanje i razmenu informacija je imperativ. Morate obezbediti da svi zaposleni razumeju i poštuju protokole za upravljanje informacijama, uključujući postupke za odgovarajuće dokumentovanje, vođenje evidencije, pristup bazi podataka, korišćenje i razmenu informacija.

#### Dokumentovanje i vođenje evidencije

Dokumentovanje je proces prikupljanja i čuvanja podataka specifičnih za pojedinačno dete i njegovu porodicu, uključujući informacije koje dete i porodica daju direktno, kao i informacije prikupljene indirektno.

#### ZNAČAJ DOSIJEJA I EVIDENCIJE

Iako informacije prikupljaju i čuvaju državne institucije ili međunarodne organizacije, one to rade u ime dece i porodica. Te informacije pripadaju deci i porodicama i oni imaju pravo da vide svoje dosjee, ali je pri tome potrebna velika pažnja jer to može biti traumatično za dete. Takođe može biti potreban zaštititi delove dokumenata kako bi se sprečilo narušavanje poverljivosti drugih osoba navedenih u dosijeju.

Voditelji slučaja, organizacije i državne institucije su odgovorni za čuvanje privatnosti informacija i imaju odgovornost da ih štite u ime deteta.

Voditelje slučaja treba podsticati da sa pažnjom i preciznošću vode beleške o slučaju i popunjavaju dokumentaciju (kao što su obrasci). Beleške o slučaju treba da se temelje na činjenicama i stručnoj proceni, a ne na ličnim predrasudama. Treba izbegavati jezik koji je prezriv, osuđujući ili uvredljiv. Prikupljene informacije o deci pripadaju deci i ona treba da imaju mogućnost da čitaju i pregledaju te informacije u bilo koje vreme, što čini deo njihove smislene participacije.

Uredna dokumentacija omogućava efikasno i odgovorno vođenje slučaja. Dobro vođenje evidencije je profesionalna i etička odgovornost, a u nekim zemljama i zakonska obaveza.

Osmišljavanje i upotreba obrazaca za vođenje slučaja pomaže procesu dokumentovanja. Gde je to moguće, obrasci treba da budu standardizovani unutar agencije i među agencijama i sektorima jer to doprinosi postizanju ujednačenosti dokumentacije za sve slučajeve i efikasnijoj razmeni informacija. Standardizovani postupci prikupljanja podataka omogućavaju programskom osoblju da poveže (ili razdvoji) podatke radi praćenja tendencija. Te informacije se onda mogu koristiti u planiranju i donošenju odluka.

Različiti primeri standardnih obrazaca i alata za vođenje slučaja koji mogu biti prilagođeni vašem kontekstu dati su u priložima ovih smernica. Budite svesni da postoje velika iskušenja da se razviju složeni obrasci, kojima se prikupljaju ogromne količine podataka, ali koji u stvarnosti malo čine za zaštitu dece. Komplikovan skup obrazaca sa velikim kontrolnim listama nije zamena za jednostavnije obrasce koje radnici sa kapacitetom da donesu stručne procene dobro razumeju.

Ukoliko vlada ima svoje obrasce za vođenje slučaja, ostale agencije treba da koriste iste obrasce ili da se pobrinu da njihovi obrasci budu odgovarajuće povezani sa relevantnim vladinim obrascima. Ako je potrebno osmisлити standardne obrasce ili uskladiti postojeće obrasce, to treba učiniti kroz proces konsultacija što je pre moguće i proces registracije za decu u riziku se ne sme odlagati.

### **Vođenje evidencije**

Evidenciju treba voditi na način koji je u skladu sa etičkim i pravnim načelima i principom poverljivosti (vidi Poglavlje 1).

Za vođenje evidencije treba imati najmanje sledeće:

- Poseban dosije za svako dete koji je dobro organizovan, sa ključnim informacijama predstavljenim na standardan, strukturiran način;
- Šifru (koja ne identifikuje dete) dodeljenu svakom slučaju i naznačenu na prednjoj strani fascikle (imena ne bi trebalo da budu zapisana na prednjoj strani). To podržava poverljivost i pronalaženje pojedinačnih slučajeva. Spisak koji povezuje šifre sa imenima dece treba čuvati na drugom mestu od onog gde se čuvaju dosije. Ta šifra se može koristiti i prilikom čuvanja Word dokumenata i slanja elektronske pošte u vezi sa slučajem.
- Ažuriranu evidenciju svake aktivnosti koja se desi. To mogu biti bilo direktni kontakti, kao što je kućna poseta, bilo indirektni kontakti, na primer, kada se nastavnik telefonom javi u kancelariju da razgovara o tome kako se stvari odvijaju u školi.
- Zaseban deo u dosijeju sa oznakom „strogo poverljivo“ za čuvanje informacija koje su posebno osetljive i ne mogu se razmenjivati sa nekim akterima.

Osim toga, dosijee treba čuvati na sigurnom mestu, sa ograničenim pristupom, kao što su zaključani ormani za kartoteku, a takođe treba da postoji i zaseban sistem arhiviranja za vrlo osetljive dosijee, kao i uputstva za uništavanje dosijea u slučaju evakuacije. Za proveru kršenja zaštite podataka i protokola za razmenu podataka mogu se koristiti inspekcije dosijea.

### **Baze podataka<sup>23</sup>**

Kao deo svoje procene konteksta vođenja slučaja treba da identifikujete baze podataka za vođenje slučaja koje već postoje u vašoj agenciji i u drugim agencijama u zemlji i da istražite mogućnosti za korišćenje istih baza podataka ili za povezivanje sa njima.

23. Postoji više baza podataka za registraciju slučajeva i vođenje slučajeva koje pripadaju različitim organizacijama. Neke od tih baza podataka podržavaju registraciju, dok druge podržavaju kompletno vođenje slučajeva (na primer, IA CP IMS i Pillango koju je razvio Tdh). Njih ne treba mešati sa sistemima izveštavanja o incidentima, kao što su GBV IMS, ili MRM (mehanizam za praćenje i izveštavanje) baze podataka.

Važno je razlikovati registracione baze podataka (samo za vođenje evidencije) i baze podataka za vođenje slučaja (za dokumentovanje i upravljanje rada na slučaju). Kada se baze podataka koriste za vođenje slučaja, one bi trebalo da:

- Budu prilagođene procesu vođenja slučaja;
- Omoguće postavljanje i praćenje vremenskih okvira za pojedinačne slučajeve;
- Budu usklađene putem korišćenja standardnih obrazaca kako bi se omogućilo generisanje zajedničkih statističkih podataka i olakšala međuagencijska upućivanja;
- Podržavaju upravljanje obimom posla putem revizije i dodelu slučaja pojedinačnim voditeljima slučaja;
- Budu podržane od strane odgovarajuće kvalifikovanih operatera za unos podataka i osoblja za upravljanje informacijama. Broj osoblja za unos podataka često zavisi od osposobljenosti zaposlenih za korišćenje kompjutera i tehnologije<sup>24</sup>. Osoblje odgovorno za unos podataka i upravljanje informacijama treba da bude u potpunosti integrisano u tim za zaštitu dece i uključeno u obuku za zaštitu dece i u aktivnosti za jačanje kapaciteta kako bi se osiguralo da razumeju pitanja zaštite dece i procese odgovora, a posebno pitanja zaštite/poverljivosti informacija.

### Međuagencijski sistem upravljanja informacijama u oblasti zaštite dece

Međuagencijski sistem upravljanja informacijama u oblasti zaštite dece (The Inter-Agency Child Protection Information Management System, IA CP IMS) je razvijen 2005, kroz saradnju Međunarodnog spasilačkog komiteta (IRC), Save the Children UK i UNICEF-a. Od tada je prošao nekoliko faza poboljšanja i koristi ga veliki broj organizacija i vlada kao podršku za svoje usluge vođenja slučaja. On se može koristiti u različitim programima za zaštitu dece u vanrednim situacijama i kontekstima ranog oporavka ili razvoja.

IA CP IMS ima četiri glavne komponente i to su:

1. Skup standardnih papirnih obrazaca, koji se mogu prilagoditi i koristiti u obliku u kom su;
2. Elektronska baza podataka u koju se unose dečje informacije;
3. Protokoli za razmenu informacija;
4. Protokoli za zaštitu podataka.

Može se pružiti obuka za prilagođavanje i korišćenje IA CP IMS i svim agencijama je na raspolaganju priručnik na [www.childprotectionims.org](http://www.childprotectionims.org)

Iako se korišćenje baza podataka za vođenje slučaja preporučuje tamo gde je verovatno da će broj slučaja i količina informacija biti veliki, baze podataka same po sebi nisu dovoljne za efikasno vođenje slučaja. Ono što je potrebno jeste sistem za beleženje podataka i praćenje slučaja i zadataka. To se takođe može postići dobrom evidencijom u papirnom obliku i jednostavnim tabelama. Morate uvek imati na umu da je baza podataka alat za podršku vođenju slučaja, a ne samo vođenje slučaja.

### Protokoli za zaštitu podataka

Zaštita podataka se odnosi na zaštitu svih ličnih podataka prikupljenih bilo putem individualnih intervjuja, bilo na druge načine, uključujući dobijanje sekundarnih podataka iz poznatih ili nepoznatih izvora.

24. Gruba procena je da osoblje za unos podataka sa jakim IT veštinama treba da bude odgovorno za oko 100 slučajeva. Tamo gde voditelji slučajeva imaju dobre IT veštine, ne mora biti potrebno namensko osoblje za unos podataka – u tom slučaju odnos će biti 1 zaposleni na 25 dece.

Agencije uključene u vođenje slučaja moraju razviti protokole za zaštitu podataka na temelju principa poverljivosti i „strogo po potrebi“, sa krajnjim ciljem očuvanja najboljih interesa deteta. Protokoli za zaštitu podataka služe kao vodič za to koje će se informacije prikupljati, kako će se koristiti i kako će se čuvati. Zakonske odredbe pojedinačne zemlje i pitanja zaštite pojedinačnih slučajeva mogu odrediti koliko će se dugo informacije čuvati. U slučajevima koji uključuju usvajanje ili alternativno zbrinjavanje, možda ćete morati da čuvate informacije dugo nakon zatvaranja slučaja.

### **Protokoli za razmenu informacija**

Pošto više organizacija ili državnih institucija rade zajedno na rešavanju dečjih potreba, putem pružanja više usluga i upućivanjem, neophodno je da se razviju i dogovoreni protokoli za razmenu informacija, koji određuju koje podatke o deci treba razmenjivati, kada i sa kim. Kako će se informacije razmenjivati – usmeno, elektronskim putem ili u papirnom obliku – takođe treba definisati odgovarajućim procedurama kako bi se osiguralo da je poverljivost zaštićena i da se poštuje u svakom trenutku.

(Za primere protokola za zaštitu podataka i razmenu informacija vidi Priloge.)

### **BEZBEDNI METODI RADA**

Procedura za zaštitu dece Svaka agencija treba da ima sopstvenu politiku zaštite dece koja u glavnim crtama opisuje korake koje će organizacija preduzeti da zaštiti decu od povrede ili štete i da odgovori na pitanja zaštite.

Agencija treba da ima minimalno kodeks ponašanja za osoblje, koji uključuje i očekivanja u vezi sa prijavljivanjem, i protokole za zaštitu podataka. Postarajte se da voditelji slučaja potpišu te obaveze i razumeju njihove implikacije za svoj rad.

### **Mandatorno prijavljivanje**

Prilikom uspostavljanja procesa vođenja slučaja, kao i u programiranju zaštite dece uopšteno, morate biti sigurni da vaša organizacija i osoblje razumeju nacionalne zakone i politike o mandatornom prijavljivanju i kako se oni sprovode i poštuju. Te informacije će direktno uticati na način na koji voditelj slučaja objašnjava ta pravila i propise detetu i porodici.

U nekim okolnostima, posebno humanitarnim, postoje situacije gde tehnički postoji zakon o mandatornom prijavljivanju, ali je bezbednosna situacija vrlo nestabilna i/ili opasna i ispunjavanje zakonske obaveze prijavljivanja može izložiti dete dodatnom riziku. U takvim situacijama najbolji interes deteta mora biti primarna briga. Moraćete da odredite koga zaposleni treba da izveste o slučajevima koji spadaju u obavezno prijavljivanje i da definišete lanac nadzora za prijavljivanje. Vaša organizacija može odlučiti da je izveštavanje o određenim pitanjima zaštite dece obavezno u skladu sa njenom politikom zaštite dece/kodeksom ponašanja za osoblje.







# KORACI U VOĐENJU SLUČAJA



## POGLAVLJE 3. KORACI U VOĐENJU SLUČAJA

U ovom poglavlju se detaljnije razmatraju koraci u procesu vođenja slučaja i ključni faktori koje treba uzeti u obzir pri svakom koraku procesa. Ono je namenjeno prvenstveno voditeljima slučaja i njihovim supervizorima, to jest, onima koji zapravo imaju svakodnevni kontakt sa decom i porodicama. Ono će takođe biti korisno rukovodiocima, savetnicima i koordinatorima, koji dizajniraju procedure vođenja slučaja i koji su odgovorni za njihovo sprovođenje.

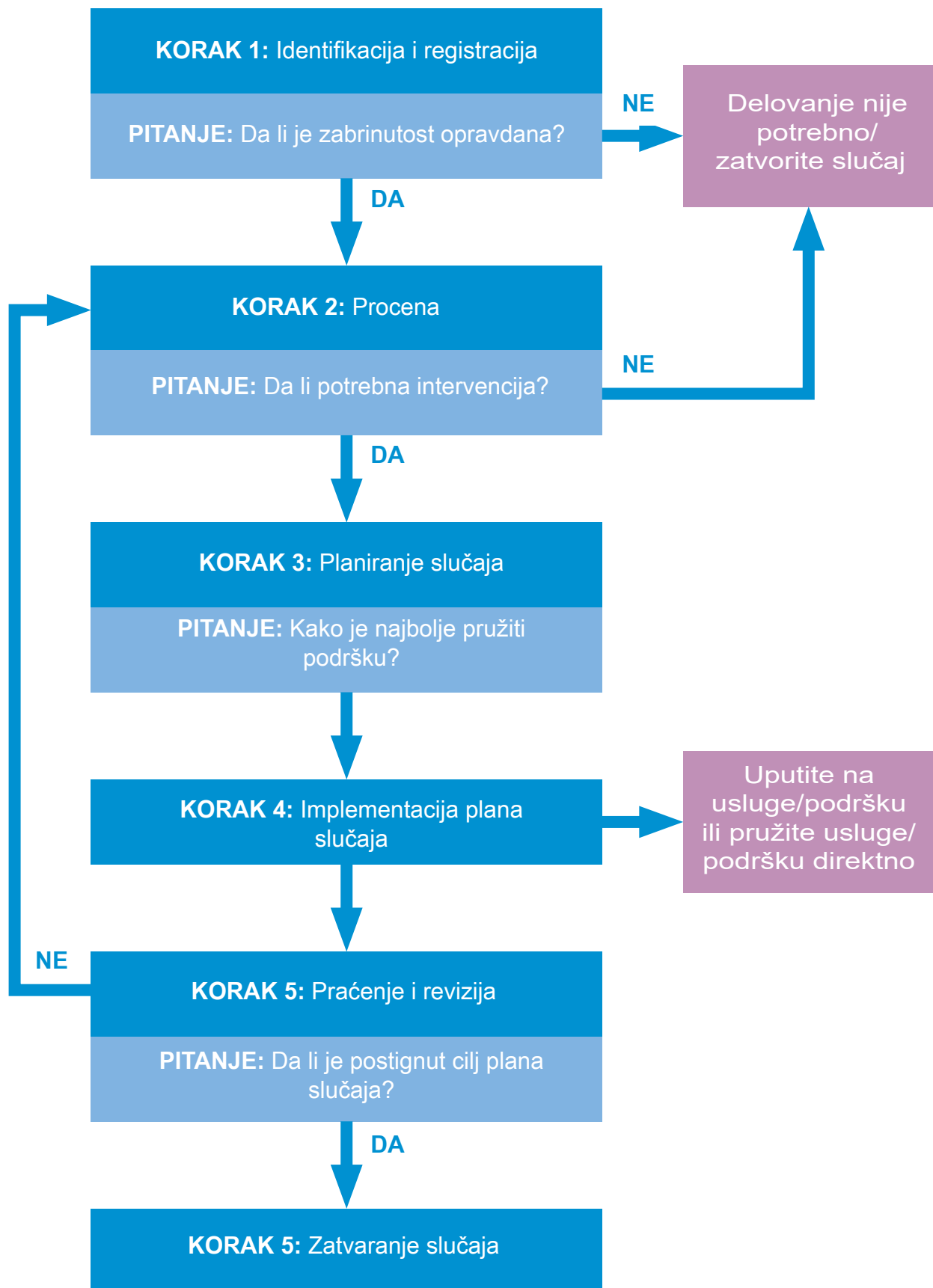
Vođenje slučaja generalno prati ciklus koraka u identifikovanju potreba vulnerabilne dece i odgovoru na te potrebe. Iako proces vođenja slučaja nije uvek isti za situaciju svakog deteta, on se po pravilu kreće kroz faze opisane u nastavku.<sup>25</sup>

1. Identifikacija/registracija
2. Procena (inicijalna i produbljena)
3. Planiranje slučaja
4. Implementacija plana slučaja
5. Praćenje i revizija
6. Zatvaranje slučaja

Dijagram<sup>26</sup> na sledećoj stranici sažeto prikazuje korake u vođenju slučaja. Zapamtite da su ovde navedeni koraci namenjeni pružanju opšte informacije, smernica i primera. Treba da konsultujete svoje protokole za vođenje slučaja u vezi sa određenim smernicama o pitanjima kao što su vremenski okviri, nivoi rizika i odgovornosti, u skladu s kontekstom u kom radite.

<sup>25</sup>. Obratite pažnju na to da u MSZD vođenje slučaja sadrži 5 koraka jer su "Procena" i "Planiranje slučaja" objedinjeni u jednom koraku. U ovim su smernicama ova dva aspekta vođenja slučaja predstavljena kao zasebni koraci.

<sup>26</sup>. Preuzeto i prilagođeno iz Terre des Hommes, Case Management Handbook for Child Protection Workers 2013 (nact)

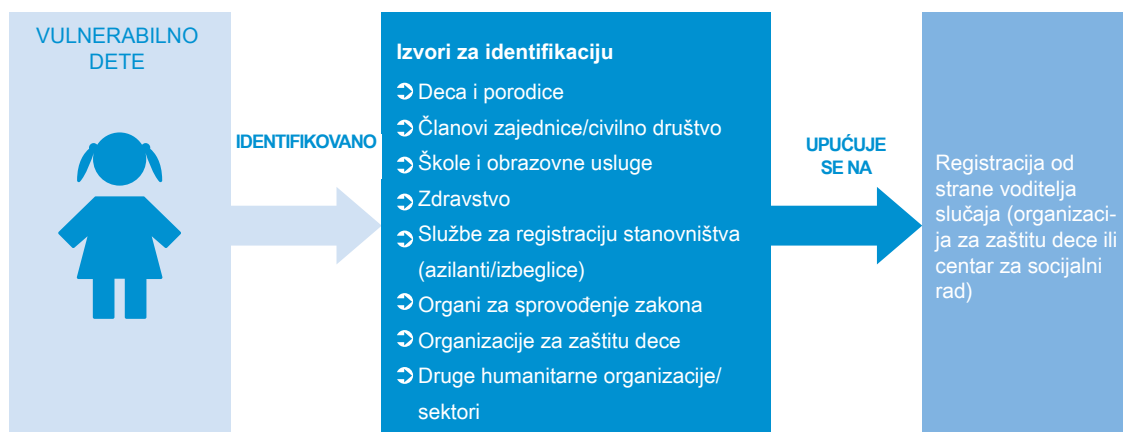


## KORAK 1. – IDENTIFIKACIJA I REGISTRACIJA

Deca koja su pretrpela povredu ili štetu ili su u riziku od povrede ili štete mogu se identifikovati preko različitih izvora, uključujući članove zajednice, komitete za zaštitu dece, državne organe, registracione procese za tražioce azila i izbeglice, samoupućivanje (od strane deteta ili porodice) i druge organizacije koje pružaju usluge ili osoblje unutar vaših programa za zaštitu dece. Kako bi se osiguralo da su vulnerabilna deca identifikovana na odgovarajući način, u pogođenim zajednicama treba raditi na podizanju svesti, tako da zajednice znaju koje usluge vaša organizacija pruža i kako da prepoznaju decu kojima su te usluge potrebne.

Nakon što su identifikovana, decu treba uputiti na organizacije za zaštitu dece ili kontakt osobu u zajednici. Ta osoba će proveriti i potvrditi da li ti slučajevi zadovoljavaju kriterijume vulnerabilnosti dogovorene za vaš program za zaštitu dece. Može se desiti da dobijete slučajeve koji ne ispunjavaju kriterijume prihvatljivosti vaše agencije. Važno je da znate za druge usluge (na primer, zdravstvene usluge) na koje možete odmah uputiti dete ili da ste u mogućnosti da detetu i njegovoj porodici pružite informacije o drugim službama kojima se mogu obratiti za pomoć.

Ukoliko se deca koja ne ispunjavaju kriterijume prihvatljivosti vaše organizacije stalno upućuju na vašu organizaciju, pojasnite drugim organizacijama i kontakt osobama u zajednici usluge koje vaša agencija pruža. Takođe obavestavajte programske rukovodioce, tako da mogu odlučiti o tome da li kriterijume treba ponovo razmotriti.



Kada je dete identifikovano i upućeno u odgovarajuću organizaciju za zaštitu dece, onda treba da bude registrovano u toj organizaciji. Najvažnije osnovne informacije treba dobiti tokom procesa registracije, koristeći standardni format dogovoren kao deo standardnih operativnih postupaka. Prikupljene informacije će verovatno uključivati:

- ↳ dečje ime, uzrast i pol<sup>27</sup>
- ↳ sa kim dete živi/boravi (ako i sa kim)
- ↳ gde dete trenutno boravi i kontakt podaci
- ↳ datum i mesto gde je registrovano
- ↳ početni problemi zaštite/potrebe

Tom prilikom detetu treba dodeliti individualni broj slučaja kako bi se izbeglo da se deca pomešaju, olakšalo pronalaženje dosijea i obezbedila poverljivost.

27. U nekim situacijama je prihvaćeno da rod deteta ne mora odgovarati biološkom polu, kao što je slučaj kod transrodne ili interseksualne dece. Ako je to slučaj, može biti ispravnije pitati za rod deteta, a ne za pol.

## STUDIJA SLUČAJA: Identifikacija

Izuzetno je važno da svi akteri budu spremni da prepoznaju decu koja su u riziku od zlostavljanja ili koja trpe zlostavljanje i da upućuju decu na Jedinice za zaštitu dece kako bi se osiguralo da su deca na odgovarajući način zaštićena.

Sledeći slučaj ilustruje kako je dete u riziku bilo identifikovano i kako su različiti akteri radili zajedno da bi se obezbedilo da je dete zaštićeno i da je porodici data potrebna podrška kako bi se omogućilo da ostane zajedno. Navedeni slučaj takođe pokazuje kako je dete imalo značajnu ulogu u zaštiti drugog deteta i ističe kako deca mogu igrati ključnu ulogu u sopstvenoj zaštiti.

### Pozadina slučaja:

K ima 13 godina i živi sa majkom i tri sestre. Njegov otac je radio u susednoj zemlji pet godina. Kada bi se vratio kući, često je zlostavljao majku pred decom, pratio kretanja svoje supruge i sav novac zarađen u inostranstvu trošio na alkohol.

Majka je bila vrlo brižna prema deci, ali je osećala da ju je nasilje koje je trpela oštetilo i fizički i psihički. Jednom je pokušala da pobegne s decom od supruga, ali se vratila kući jer nije bila u stanju da opstane sama bez podrške. Konačno je odlučila da se razvede i preselila se sa decom u drugi grad da potraže novu budućnost. Nažalost, otac nije prihvatio njenu odluku da se razvede i nastavio je da maltretira ženu i decu do te mere da je bila pozvana policija.

Porodica je bila vrlo siromašna i zbog toga je bila izbačena iz iznajmljenog stana.

### Intervencija:

K je ispričao svoju situaciju drugu iz odeljenja, koji je to preneo nastavniku. Nastavnik je onda prijavio slučaj školskom psihologu, koji je sproveo preliminarnu procenu. Direktor škole je bio obavešten i slučaj je predat regionalnom koordinatoru školskih psihologa, koji je slučaj uputio Jedinici za zaštitu dece u toj oblasti.

Radnik za zaštitu dece se sastao sa majkom i školskim psihologom da bi razgovarali o problemima u porodici, a zatim je organizovao konferenciju slučaja. Sastanak je rezultirao konkretnim planom slučaja za K i njegovu porodicu. Plan je uključivao zaposlenje za majku, tako da može da bude nezavisna i podržava svoju porodicu, kao i kontinuiranu podršku i praćenje dece kako bi se osigurala njihova bezbednost i kako bi im se pomoglo da se nose sa svojim iskustvima.

*Terre des Hommes, Iskustva iz vođenja slučaja na terenu: Studije slučaja iz Albanije*

## ■ KORAK 2. – PROCENA

Procena je postupak prikupljanja i analiziranja informacija u cilju formiranja stručnog mišljenja o detetovoj situaciji. Tokom procene voditelj slučaja ne razmatra samo neposredne rizike sa kojima se dete suočava već i snage deteta i porodice, resurse i zaštićujuće uticaje.

Procena ne znači samo prikupljanje informacija, već pruža osnovu za kasnije donošenje odluka. Treba pažljivo promisliti kako se procena sprovodi i kako su dete i njegova porodica u nju uključeni jer je to prva prilika da voditelj slučaja razvije pozitivan odnos sa detetom.

Bez obzira na vrstu ili prirodu procene, sve procene treba da sadrže iste osnovne faze:

**Prva faza** – Planiranje: odlučivanje o tome kako će se procena sprovoditi, gde će se informacije tražiti i ko će biti uključen u procenu;

**Druga faza** – Prikupljanje informacija: koje će se informacije prikupljati i na koji način;

**Treća faza** – Verifikovanje informacija: provera tamo gde postoje razlike između informacija, gde su informacije nepotpune ili kontradiktorne. Može se dogoditi da neka deca ili druge osobe daju kontradiktorne informacije o sebi, bilo slučajno, bilo iz svojih razloga. Kao njihov voditelj slučaja moraćete da proverite te informacije, otkrijete kontradiktorne informacije i pokušate da rešite razlike.

**Četvrta faza** – Analiza: tumačenje informacija u smislu kako se one odnose na detetovu situaciju, njegove potrebe i rizike.

Postoje dve vrste procena koje se mogu sprovesti:

### Inicijalna procena

Idealno, inicijalna procena se radi u prvih 24 sata nakon identifikacije i registracije ili ranije ako dete ima hitnu potrebu (na primer, u životnoj je opasnosti). U praksi se inicijalne procene često sprovode u sklopu procesa registracije. Ako to nije moguće, inicijalna procena treba da bude završena u roku ne dužem od 48 sati jer u protivnom dete može ostati izloženo riziku.

Gde god je to moguće, voditelj slučaja koji će raditi sa detetom treba da bude taj ko će sprovesti inicijalnu procenu i koristiti tehnike intervjuisanja koje su primerene uzrastu i po meri deteta kako bi uključio dete u proces. To je prva prilika za voditelja slučaja da uspostavi odnos sa detetom i porodicom koji će formirati osnovni deo direktnih usluga koje se pružaju u sklopu procesa vođenja slučaja.

Inicijalna procena se bavi sledećim:

- Neposrednom fizičkom zaštitom, zdravljem i bezbednošću;
- Osnovnim potrebama, kao što su hrana, sklonište, medicinska pomoć.

U zavisnosti od toga koliko su program za zaštitu dece i vođenje slučaja opterećeni obimom posla, nivo prioriteta treba da bude dodeljen svakom slučaju u fazi inicijalne procene kako bi se obezbedilo da se slučajevi rešavaju pravovremeno. Rokovi i kategorije za utvrđivanje prioriteta su specifični za kontekst i treba da budu razvijeni u saradnji sa organizacijama koje pomažu u odgovoru, međutim, dole navedeno bi moglo poslužiti kao primer<sup>28</sup>:

| Nivo rizika          | Opis  | Vremenski okvir  |
|----------------------|---|--|
| <b>Visok rizik</b>   | Detetu je potrebna hitna medicinska pomoć, verovatno je da će biti ozbiljno povređeno, ili podvrgnuto trenutnom i kontinuiranom seksualnom zlostavljanju, ili da će biti žrtva trgovine ljudima, ili mu pretili trajni invaliditet ili smrt ukoliko ostane u svojim sadašnjim okolnostima bez intervencije zaštite. | <b>Idealno je sprovesti intervenciju pre ostavljanja deteta. Odmah obavestite supervizora.</b> |
| <b>Srednji rizik</b> | Verovatno je da će dete pretrpeti neki stepen štete bez efikasnog plana intervencije zaštite. Intervencija je opravdana. Međutim, ne postoje dokazi da je dete u neposrednoj opasnosti od teških povreda ili smrti.   | <b>Intervenciju treba sprovesti u roku od 72 sata.</b>   |
| <b>Nizak rizik</b>   | Dom je bezbedan za decu. Međutim, postoji zabrinutost da bi dete moglo biti u riziku ako mu se ne pruže usluge kako bi se sprečila potreba za intervencijom zaštite.  | <b>Intervenciju treba sprovesti u roku od nedelju dana.</b>                                    |

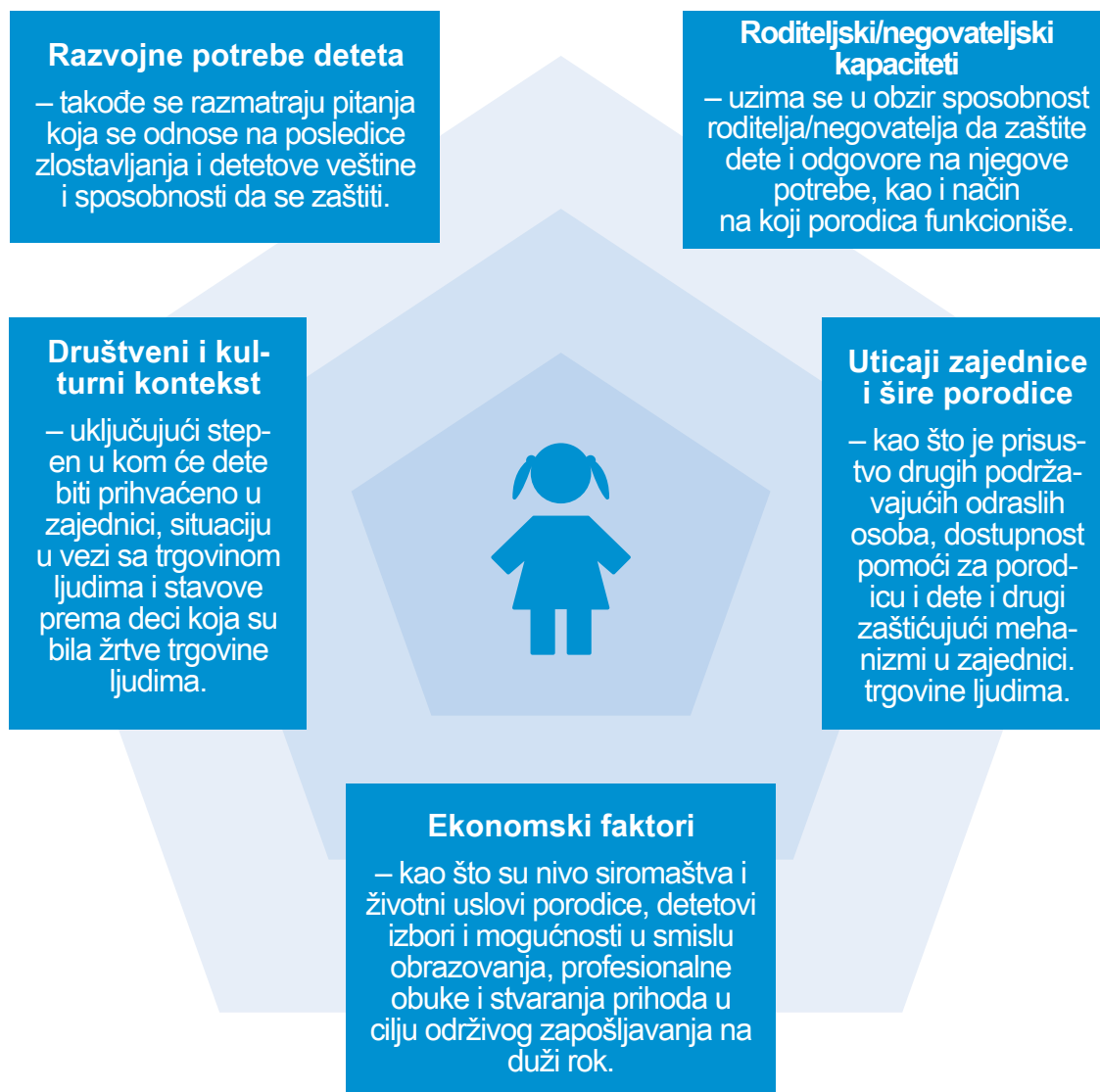
Nakon inicijalne procene takođe je moguće zatvoriti slučaj, ako je očigledno da nema problema (na primer, dete je možda identifikovano/registrovano greškom) ili se slučaj prosleđuje agenciji koja može bolje da pomogne i pruži podršku.

Bez obzira na nivo rizika, voditelji slučaja treba da završe procenu razgovorom sa detetom i njegovom porodicom o tome šta su sledeći koraci koje treba planirati. U tom trenutku treba da započne redovno praćenje koje uključuje kućne posete ili telefonske pozive, kako bi se osiguralo da situacija ostaje stabilna. Učestalost praćenja zavisice od nivoa rizika (na primer, dva puta nedeljno za visok rizik, jednom nedeljno za srednji rizik, jednom u dve nedelje za nizak rizik).

28. Case Management Handbook for Child Protection Workers, Tdh, 2013. (Draft)

## Produbljena procena

Produbljena procena prati inicijalnu procenu i pruža produbljeniji i holistički uvid u detetovu situaciju. Produbljena procena ide dalje od osnovnih, neposrednih potreba deteta. Faktori koje treba uzeti u obzir tokom produbljene procene mogu zavisiti od obima usluga koje pruža vaša organizacija. Međutim, produbljene procene obično razmatraju sledeće:<sup>29</sup>



Produbljena procena ne treba da razmatra samo rizike i štetne faktore već i da prepozna pozitivne, zaštićujuće uticaje i snage.

29. Ibid. (Postoje brojne varijacije trougla procene. Zvaničnu verziju možete videti na [www.dh.gov.uk/en/Publicationsandstatistics/Publications/PublicationsPolicyAndGuidance/DH\\_4003256](http://www.dh.gov.uk/en/Publicationsandstatistics/Publications/PublicationsPolicyAndGuidance/DH_4003256))



## PROCES PROCENE I UKLJUČIVANJE DECE

Imajte na umu da nećete moći da prikupite sve informacije odjednom. Vrlo malo ili uznemirenoj deci može biti potrebno nekoliko seansi da bi se osećala dovoljno opušteno za pružanje informacija (ako ikad) ili im može biti potrebno duže vreme da se sete informacija o sebi i svojoj prošlosti. Kao voditelj slučaja treba da se postarate da koristite različite tehnike (na primer, crtanje, pripovedanje itd.) kako biste prikupili što je moguće više informacija od deteta na način koji mu pomaže da se oseća prijatno. Međutim, ne bi trebalo da pokušavate da koristite tehnike za koje nemate iskustva ili obuku i morate biti oprezni da ne zastranite u pokušaj da pružite terapiju.

To podrazumeva da je vaš pristup po meri deteta, da koristite jednostavan i jasan jezik, uzrastu odgovarajuće koncepte i da pazite da se procena odvija u okruženju u kom se dete oseća bezbedno.

Deca treba da razumeju zašto im se pitanja postavljaju i u koju svrhu će se informacije koristiti. To uključuje objašnjavanje poverljivosti i njenih ograničenja. Voditelji slučaja moraju objasniti da oni neće deliti dečje informacije bez njihovog dopuštenja. Međutim, može se desiti da moraju da zatraže dodatnu pomoć ako su zabrinuti za sigurnost ili zbog obaveze mandatnog prijavljivanja.

Iako deca treba da budu ohrabrivana da participiraju i govore, ona ne smeju biti pod pritiskom da to čine, ne sme im se pretiti niti se smeju kažnjavati ako odbiju.

Produbljena procena predstavlja osnovu za sav ostali rad na slučaju.

Prilikom donošenja odluka moraju se tražiti i uzeti u obzir detetove želje i mišljenja. To ne znači da morate raditi ono što dete želi – odgovornost odrasle osobe je da zaštiti i promoviše najbolji interes deteta – ali detetu treba pomoći da razume, čak i ako se ne slaže, ono što ste odlučili i kako ste došli do tog rešenja.

Koliko će dugo trajati produbljena procena zavisi od konteksta, kao i od potreba pojedinačnog deteta. Ako se procena požuruje, to može značiti da se ključne informacije zanemaruju, a ako traje predugo, može značiti da se dete izlaže dodatnom riziku. Prioritet se mora dati rešavanju najhitnijih detetovih potreba dok se prikupljaju dodatne informacije o detetovoj situaciji. Kada je vaša inicijalna procena ustanovila da dete ima nezadovoljenu osnovnu potrebu ili da je nebezbedno, onda treba da obezbedite pružanje neposrednih usluga po potrebi (kao privremeni plan slučaja) dok se produbljena procena ne završi.

Minimalni standardi za zaštitu dece ukazuju na to da procenu treba obaviti u roku od nedelju dana od dana kada je dete registrovano i da plan slučaja mora biti pokrenut dve nedelje nakon što je procena završena.

Procena nudi pregled situacije i dobrobiti deteta i kao takva vremenom se menja, kako više informacija postaje poznato ili se okolnosti za dete menjaju. Može biti privlačno da se „čeka i vidi“, posebno kada nedostaju ključne informacije, ali to može dovesti do toga da dete završi u neodređenoj situaciji („ni tamo-ni tamo“). Iz tog razloga produbljena procena uvek treba da se završi najduže u roku od mesec dana, a u vanrednim situacijama treba da se obavi i brže. Procene treba razmotriti i ažurirati tokom postupka revizije.

Informacije za procenu mogu stići iz različitih izvora, uključujući dostupne izveštaje/informacije o detetu, posmatranja i intervjue sa detetom i njegovom porodicom, razgovore sa drugim agencijama i osobama koje poznaju dete i kućne posete. Te informacije možete prikupiti pomoću različitih alata, uključujući i razgovore/intervjue, kontrolne liste, aktivnosti, upitnike i skale.

Kada sprovodite procenu, obično više pomaže da identifikujete *potrebe*, a ne potrebne usluge (poznate kao procene na osnovu potreba). Na primer, treba reći da dete ima *potrebu za obrazovanjem*, a ne da dete treba da ide u školu. Postoji mnogo različitih načina pružanja obrazovanja detetu (preko tutora, obrazovnih klubova i grupa za opismenjavanje) – škola je samo jedan od načina. Pogotovo tamo gde su resursi oskudni, izražavanje potreba može biti od pomoći u podsticanju ljudi da budu kreativni u pronalaženju rešenja, umesto da se fokusiraju na nedostatak usluga. Druga opasnost u procenama na osnovu usluga leži u tome što možete završiti tako što samo raspoređujete usluge koje postoje, a ne zadovoljavate potrebe.

### ODLUČIVANJE O NAJBOLJEM INTERESU DETETA – SITUACIJA ZA IZBEGLICE

U delovanjima za izbeglice ustanovljena je specifična procedura za utvrđivanje najboljeg interesa za situacije u kojima ekvivalentne nacionalne procedure ne postoje ili nisu dostupne deci izbeglicama. Procedura za utvrđivanje najboljeg interesa je standard za procenu, planiranje slučaja i opšte vođenje slučaja za izbegličku decu. Taj proces je detaljno izložen u *UNHCR-BID Guidelines* i *UNHCR/IRC Field Handbook*.<sup>30</sup> Na primer, mnoge zemlje preseljenja koje prihvataju decu bez pratnje i decu odvojenu od roditelja konkretno i bezuslovno zahtevaju BID obrazac. U delovanjima za izbeglice vođenje slučaja dece takođe je povezano sa širim vođenjem slučaja izbeglica – počinje od registracije izbeglica, a završava se implementacijom trajnih rešenja.

Procedura za utvrđivanje najboljeg interesa uključuje dva komplementarna koraka: prvi korak je sprovođenje Procene najboljeg interesa (**Best Interests Assessment – BIA**), produbljena procena i plan slučaja usmeren na rešavanje individualnih potreba deteta. Drugi korak je utvrđivanje najboljeg interesa (**Best Interests Determination – BID**), koji se primenjuje u 5 različitih situacija<sup>31</sup> i zahteva formalni proces sa strogim proceduralnim merama namenjenim utvrđivanju najboljeg interesa deteta za posebno važne odluke koje se tiču deteta. BID odluke moraju biti odobrene od strane specijalizovanih panela, koje bi trebalo da sačinjavaju, kad god je to moguće, vladini službenici, različite partnerske agencije sa različitom stručnošću u oblasti zaštite dece i drugih srodnih oblasti i osoblje UNHCR-a. BID proces treba da podržava državne strukture za zaštitu dece i osmišljen je da se integriše u sveobuhvatan sistem dečje zaštite.

30. UNHCR smernice za u utvrđivanje najboljih interesa deteta, maj 2008. i Priručnik za implementaciju UNHCR BID smernica, novembar 2011. (UNHCR Guidelines on Determining the Best Interests of the Child, May 2008 and UNHCR Field Handbook for the Implementation of UNHCR BID Guidelines, November 2011)

31. Pet specifičnih osnova za sprovođenje BID: 1) Trajna rešenja – dobrovoljna repatrijacija, lokalna integracija ili preseljenje – treba uzeti u obzir za svu decu bez pratnje i decu odvojenu od roditelja u roku od dve godine; 2) Odvajanje od roditelja: moguće odvajanje deteta od roditelja ili drugih prepoznatih negovatelja; 3) Nerešeni sporovi o starateljstvu: gde je starateljstvo nad detetom u vezi sa njegovim roditeljima ili drugim prepoznatim negovateljima nerešeno; 4) Posebni aranžamani privremenog zbrinjavanja: privremena rešenja za zbrinjavanje dece bez pratnje ili dece odvojene od roditelja; 5) Posebni slučajevi ponovnog ujedinjenja porodice. Vidi UNHCR Field Handbook for the Implementation of UNHCR BID Guidelines, November 2011, str. 9.

### **STUDIJA SLUČAJA: Procena**

*Ova studija slučaja pokazuje da prikupljanje potpunih i pouzdanih informacija za procenu može potrajati dugo i istražuje rizike kojima deca mogu biti izložena ako se ne preduzmu intervencije.*

*Identifikovan je slučaj trinaestogodišnje devojčice o kojoj se brine žena koja je rekla da je njena tetka, ali osoba koja je uputila slučaj nije poverovala u to. Žena je bila seksualna radnica i osoba koja je uputila slučaj bila je zabrinuta za devojčicinu bezbednost.*

*Voditelju slučaja je bilo potrebno šest meseci da prikupi dokaze da je devojčica bila žrtva trgovine ljudima. Voditelj slučaja je obavio mnogo kućnih poseta, uključujući i posete sa voditeljem slučaja iz državne institucije. Intervjui su potvrdili da su informacije koje je „tetka“ davala o detetovom ranom životu nedosledne, a kućne posete su pokazale da devojčica radi sve kućne poslove za „tetku“.*

*Međutim, devojčica je odbijala da govori kada bi je intervjuisali pred „tetkom“, a „tetka“ je odbijala da joj dozvoli odvojen razgovor. Osoba koja je uputila slučaj plašila se da sve prijavi policiji jer je ženu štitila kriminalna banda. Dakle, nije bilo dokaza na osnovu kojih bi se dete legalno odvojilo od „tetke“.*

*Voditelj slučaja je preko suseda slao devojčici poruke o tome gde bi mogla naći sigurno utočište ako uspeđa pobege. Na kraju je devojčica pobešla u kuću jednog od suseda. Sused je o tome obavestio voditelja slučaja, koji ju je tada premestio na sigurno mesto. Onda je devojčica nestala na nekoliko meseci. Nakon pregovora sa proširenom porodicom, voditeljem slučaja iz državne institucije i policijom, devojčica je vraćena „tetki“; Onda je putem sudskog naloga devojčica udaljena od strane voditelja slučaja iz državne institucije i odmah odvedena na sigurno mesto u drugom gradu. Obavljeni su DNK testovi za dve porodice koje su tvrdile da su njeni rođaci i posle nekoliko nedelja priprema devojčica je bila ponovo ujedinjena sa svojom porodicom.*

*Save the Children UK*

## **■ KORAK 3. – PLANIRANJE SLUČAJA**

U roku od dve nedelje po završetku procene treba razviti plan slučaja. Taj plan treba da se zasniva na proceni i da odredi ono što treba da se uradi da bi se zadovoljile identifikovane potrebe, ko to treba da radi i kad aktivnosti treba da se dese. Plan slučaja takođe treba da uključuje i plan za redovno praćenje detetovog stanja, sa frekvencijom u zavisnosti od stepena rizika i detetovih potreba. Plan slučaja treba da uzme u obzir neposredne, kratkoročne, srednjoročne i dugoročne mere. Gde je to moguće i prikladno, detetu treba dati jednostavnu pismenu kopiju plana da bi ga ono moglo razumeti. To je naročito važno kada je detetova odgovornost da se neka od mera ostvari.

Rešavanje rizika u oblasti zaštite dece često zahteva pristup usmeren na porodicu, koji identifikuje potrebe i kapacitete porodice i radi na jačanju kapaciteta porodice da štiti dete i brine se za njega. Bitno je da ne podižete očekivanja deteta i/ili porodice da će moći da dobiju usluge i podršku koje realno nisu dostupne.

Dete i porodica treba da budu u potpunosti uključeni u razvoj plana slučaja. U nekim slučajevima voditelj slučaja može sazvati formalni sastanak za planiranje slučaja koji uključuje i druge značajne osobe u životu deteta, kao i druge pružaoce usluga i nadležne organe, gde je to moguće i prikladno. Ako sazivate sastanak za planiranje slučaja, moraćete da razmislite o tome kako ćete postići da dete i porodica u potpunosti participiraju na smislen način.

Kao deo plana slučaja korisno je takođe razviti i plan **delovanja** u nepredviđenim okolnostima, koji određuje šta treba činiti ako plan ne uspe ili se aktivnost ne može sprovesti. To se može obaviti jednostavno, sazivanjem još jednog sastanka za planiranje slučaja kako bi se razvio novi plan.

### Imenovanje ključnog radnika i stalnost voditelja slučaja

Jedan član osoblja, ili ključni radnik, treba da deluje kao glavna tačka kontakta za dete i porodicu tokom celog slučaja. U većini situacija voditelj slučaja ili rukovodilac slučaja takođe deluje kao ključni radnik.

Iako ne može biti odgovoran za preduzimanje svih funkcija i usluga vođenja slučaja, voditelj slučaja je odgovoran za koordinaciju i praćenje aktivnosti svih agencija i pojedinaca koji su uključeni u slučaj. Voditelj slučaja mora obezbediti da se postiže napredak prema ciljevima utvrđenim u planu slučaja i da se odluke donose u najboljem interesu deteta.

Idealno je da isti voditelj slučaja obavlja procenu, planiranje slučaja i praćenje. Međutim, u nekim okolnostima je potrebno promeniti voditelja slučaja. Razlog može biti to što dete/podrođica ima loš odnos sa voditeljem slučaja (ponekad porodica može biti nezadovoljna procenom ili ljuta zbog njenih rezultata, naročito ako se članovi porodice osećaju kritikovanim ili osuđivanim). Ponekad procena može dati određeni razlog zašto bi dete imalo koristi od određenog tipa radnika, na primer, od žene.

Postoje još dva koncepta koje je korisno imati na umu kada se razvija plan slučaja:

**Dvostruko planiranje** – plan sa dva ili više alternativnih pravaca delovanja koji se sprovode istovremeno kako bi se sprečilo kašnjenje. Na primer, ako dete ne pohađa školu, možete uzeti u obzir pokušaje i da upišete dete u školu i da nađete tutora.

**Dugoročno planiranje** – planovi slučaja za dete bi trebalo da se odnose na njegove kratkoročne, srednjoročne i dugoročne potrebe. Treba tražiti čvrsta i trajna rešenja. To može biti teško u humanitarnim situacijama u kojima postoji mnogo neizvesnosti, ali uvek je u najboljem interesu deteta da se teži dugoročnijem planiranju.

## STUDIJA SLUČAJA: Planiranje slučaja

*Ova studija slučaja pokazuje dvostruko planiranje za petnaestomesečnog dečaka koji je doživljavao teško zanemarivanje i fizičko zlostavljanje i koji je bio izložen riziku od daljeg teškog zanemarivanja i fizičkog zlostavljanja. Majka mu je slomila ruku u agresivnom ispadu zbog svog mentalnog poremećaja. Dečak je zaostajao u razvoju, još nije počeo da puzi i bio je neuhranjen. Kuća je bila u lošem stanju, sa ljudskim izmetom ostavljenim naokolo. Otac je bio nezaposlen i pod velikim stresom zbog brige o ženi i deci. Dva starija deteta su napustila školu da bi se brinula o majci i bebi. Susedi su retko pomagali jer su se plašili majke. Radnik centra za mentalno zdravlje je naveo da se stanje i ponašanje majke konstantno i značajno poboljšava u proteklih godinu dana kao rezultat uzimanja lekova.*

*U tesnoj koordinaciji sa voditeljem slučaja iz državne institucije, odlučeno je da se pažljivo prati pomoć koja se pruža deci i istovremeno porodici pruža podrška da se brine o deci i da će se zajednica mobilisati da bude spremna da pruži privremeno zbrinjavanje ako to bude potrebno. Ostale aktivnosti:*

- Voditelj slučaja će obezbediti porodici neprehranbene proizvode i sopstveni toalet (u roku od nedelju dana);
- Zalaganje kod organizacija za pružanje skloništa da se porodici pruži bolje sklonište (u roku od nedelju dana);
- Zalaganje da se oca nađe posao (u roku od nedelju dana);
- Upisati oca u savetovalište i na časove roditeljstva – direktna usluga (u roku od nedelju dana);
- Uputiti bebu na program ranog razvoja dece – direktna usluga (u roku od mesec dana po planiranju slučaja);
- Planirati sa porodicom i zajednicom obavljanje kućnih poslova tako da deca mogu da se vrate u školu (u roku od mesec dana)
- Strogo praćenje stanja majke od strane zdravstvene službe (na dve nedeje)

*Save the Children UK*

## ■ KORAK 4. – IMPLEMENTACIJA PLANA SLUČAJA

Nakon što je plan slučaja razvijen, moguće je preći na sledeći korak – implementaciju plana. Pridržavajući se plana, treba da radite sa detetom, porodicom, zajednicom i svim pružaocima usluga kako bi se obezbedilo da dete dobije odgovarajuće usluge.

Možete pružiti direktne usluge u skladu sa potrebama (na primer, javno zalaganje ili savetovanje roditelja). Bitna direktna usluga je psihosocijalna podrška koju pružaju sami voditelji slučaja tokom redovnog praćenja i drugih sastanaka sa detetom i porodicom. Korišćenje komunikacije po meri deteta, pružanje saveta o svakodnevnim izazovima i uloga resursa za porodicu ključni su načini na koje voditelji slučaja mogu razviti pozitivan odnos sa porodicom. Te redovne interakcije predstavljaju jedinstveni oblik psihosocijalne podrške, koja, ako se obavlja pravilno, može doprineti dobrobiti cele porodice.

Takođe možete formalno uputiti slučaj odgovarajućem pružaocu usluga kroz proces koji se naziva upućivanje i kojim ćete povezati dete sa potrebnim uslugama. To se obično vrši samo uz dozvolu deteta i porodice i kada agencija nije u mogućnosti da zadovolji potrebe deteta i porodice bez pomoći spolja. Gde je to moguće, voditelj slučaja treba da otprati dete/poricu do pružaoca usluga, bar prvi put, kako bi pomogao sa upoznavanjem i obezbedio da agencija razume slučaj koji prihvata.

Slika niže pokazuje primere različitih vrsta podrške i direktnih usluga koje bi mogle biti potrebne kako bi se zadovoljile potrebe zaštite dece identifikovane u fazi procene.



Upućivanje obično daje najbolje rezultate kada je voditelj slučaja upoznat sa ponuđenim uslugama i sa osobljem koje pruža te usluge. Dakle, treba kontinuirano da se edukujete o relevantnim uslugama i pružaocima usluga u okviru mreže upućivanja. Važno je napomenuti da iako je služba (ili agencija) kojoj je slučaj upućen odgovorna za pružanje određene usluge, voditelj slučaja zadržava ukupnu odgovornost za praćenje plana slučaja sa detetom i pružaocem usluga kako bi se osiguralo da su detetove potrebe u potpunosti zadovoljene.

Uspostavljanje mehanizma upućivanja između agencije i/ili državnih službi treba da bude podržan pismenom dokumentacijom o upućivanju. Tome može pomoći postavljanje kontakt osoba za upućivanje unutar svake agencije ili svake službe unutar agencije.

Očekivanja u vezi sa postupanjem sa informacijama o slučaju moraju biti razmotrena i procedure (koje se često nazivaju standardne operativne procedure ili SOP) za razmenu informacija moraju biti jasno dogovorene između svih partnera u mreži upućivanja kako bi se obezbedilo da se standardi poverljivosti i bezbednosti održavaju u svakom trenutku. Kada imate postavljene jasne procedure i protokole, onda možete razgovarati sa decom i negovateljima o tome koje informacije žele da dele sa različitim agencijama kojima se upućuju i kako žele da se te informacije razmenjuju. Treba razjasniti sa detetom i negovateljem i koliko dugo ta saglasnost važi. U nekim slučajevima saglasnost se može dati samo za jednokratno upućivanje, uz razumevanje da se informacije o slučaju neće razmenjivati posle tog konkretnog upućivanja.

U situacijama prebacivanja slučaja (na primer, kada dete promeni mesto boravka ili kada agencija odlazi i predaje dečje slučajeve drugoj agenciji ili državnom akteru) dosije detetovog slučaja NE sme biti predat dok dete i/ili porodica nisu pitani da li pristaju na to. Dete i/ili porodica mogu odlučiti da neće da se njihov dosije preda i mogu da ne žele da primaju dalju podršku. To treba jasno raspraviti sa detetom i porodicom. Takođe ćete morati da uzmete u obzir najbolji interes deteta pri odlučivanju hoćete li preneti slučaj protiv želje deteta/porodice kako biste obezbedili zaštitu deteta. Prenošnje detetovog slučaja znači da vi i vaša organizacija zatvarate slučaj. Agencija koja prima slučaj preuzima punu odgovornost za njegovo praćenje i vođenje.

Zapamtite, ako postoje ugovori o pružanju usluga između vaše organizacije i različitih pružalaca usluga, morate te ugovore proveravati kako biste bili sigurni da se ugovorne obaveze ispunjavaju i da se usluge pružaju blagovremeno i na odgovoran način.

### STUDIJA SLUČAJA – Implementacija plana slučaja

*Amina, šesnaestogodišnja devojčica, došla je jednog dana u kancelariju organizacije Save the Children nakon što je pobegla iz škole. Njeni roditelji su je obavestili da sutradan treba da se uda za četrdesetogodišnjeg muškarca. Ona nije želela da se uda, ali je nisu slušali. Amina je bila vrlo uznemirena i nije znala šta da radi. Osooblje organizacije Save the Children je sa Aminom opširno razgovaralo o mogućnostima i dogovoreno je da će poslati izveštaj policiji.*

*Izveštaj je poslat i budući suprug i devojčicin otac su uhapšeni. Amina je sklonjena u sigurnu kuću preko noći jer ne bila sigurna u kampu. Sutradan su otac i suprug izvedeni pred sudiju mobilnog suda koji posećuje Dadaab.*

*Save the Children je sastavio brifing za državnog službenika za zaštitu dece koji je predstavljao slučaj u ime deteta. Suprug je osuđen, a otac pušten uz novčanu kaznu jer je pokazao kajanje i bio je potreban kod kuće kako bi izdržavao svoju porodicu, uključujući i Aminu, koja se takođe vratila svojoj porodici.*

*Amina se pridružila Dečjem klubu organizacije Save the Children i vratila se u školu. Ona je vrlo zadovoljna što se situacija rešila brzo i bez previše uznemiravanja porodice.*

*Save the Children Dadaab, Projekat za prevenciju i odgovor na rodno zasnovano nasilje, 2010.*

## ■ KORAK 5. – PRAĆENJE I REVIZIJA

Iako su deo istog koraka u procesu vođenja slučaja, praćenje i revizija imaju različite namene, ali isti cilj: da budemo sigurni da se plan slučaja sprovodi i da je i dalje relevantan i da zadovoljava detetove potrebe.

**Praćenje** podrazumeva proveru da li dete i njegova porodica dobijaju odgovarajuće usluge i podršku kako bi zadovoljili svoje potrebe, kao što je navedeno u planu slučaja, i proveru da li je njihova situacija stabilna i da li napreduje u skladu sa planom slučaja.

Praćenje se sprovodi redovno tokom procesa vođenja slučaja, sa detetom i njegovom porodicom i drugim akterima da bi se proverilo da li su preduzete konkretne aktivnosti i pružene usluge.

Primeri aktivnosti praćenja u skladu sa konkretnim slučajem deteta:

- ↻ Provera da li je dete dobilo potrebnu medicinsku pomoć,
- ↻ Provera da li je dete upisano u školu,
- ↻ Provera koliko je medijacija sa roditeljima uticala na njihovo ponašanje prema detetu,
- ↻ Provera da li se detetov odnos sa roditeljima popravlja,
- ↻ Provera da li dete i dalje pohađa školu,
- ↻ Provera da li su tehnike disanja kojima ste naučili dete da bi se lakše opustilo pomogle.

Praćenje bitno pomaže voditeljima slučaja da saznaju da li plan slučaja radi i da utvrde bilo kakve promene u okolnostima deteta ili porodice koje bi mogle zahtevati reviziju i promenu plana slučaja. U sklopu praćenja važno je takođe razmotriti da li su neki faktori rizika povećani. Ako jesu, mogu biti potrebne druge hitne mere.

Praćenje može početi u bilo kom trenutku od kada je dete prvi put registrovano i inicijalna intervencija preduzeta (kao odgovor na neposredne potrebe deteta) i traje dok detetov slučaj ne bude zatvoren. Nakon što je plan slučaja razvijen, u njega se može zabeležiti raspored praćenja. Učestalost praćenja će zavistiti od detetove situacije, njegovih specifičnih potreba i nivoa rizika. Na primer, ako je dete smešteno u sigurnu kuću na ograničeno vreme, dnevni telefonski pozivi mogu biti neophodni radi provere bezbenosti i dobrobiti deteta. Oblik i frekvencija mogu se prilagoditi kako slučaj napreduje i detetova se situacija poboljšava.

Praćenje se može odvijati na razne načine. Neke od opcija koje možete uzeti u obzir su sledeće:

- ↻ Sastanci sa detetom i/ili porodicom.
- ↻ Kućne posete. Pre obavljanja kućne posete važno je utvrditi koja je svrha posete i kako će se poseta koristiti da podrži dete i porodicu.
- ↻ Planirane kućne posete. Ako je to svrsishodno, kućne posete mogu biti deo plana slučaja koji se odnosi na direktno pružanje usluga i praćenje. Morate uzeti u obzir posledice kućne posete kako biste bili sigurni da dete ili porodica nisu izloženi riziku (na primer, zbog privlačenja pažnje suseda ili zajednice na dete i porodicu).
- ↻ Ad hoc kućne posete mogu biti naročito važne za praćenje stanja u domaćinstvu i korisne su kad je kućno okruženje nestabilno ili nivo brige nizak. Ad hoc kućne posete mogu da obezbede bolju priliku da se dete posmatra ili da se dete sretne nasamo, ako su roditelji/negovatelji prethodno odbili individualni razgovor sa detetom.
- ↻ Telefonski pozivi mogu biti neophodni u situacijama zbrinjavanja kojima je potrebno praćenje u početnim fazama, a može biti korisno i za decu koja žive u udaljenim područjima.
- ↻ Potvrda od relevantnih pružalaca usluga da je dete koje je im je upućeno zaista dobilo uslugu.
- ↻ Neformalno praćenje u zajednici, na primer, kontaktiranje sa detetovim nastavnikom ako učestvuje u pružanju podrške detetu kao deo plana slučaja, odnosno praćenje preko grupa u zajednici.



**Revizija** plana slučaja omogućava rešavanje promenljivih situacija i okolnosti i obezbeđuje da su planovi i dalje relevantni i da zadovoljavaju potrebe deteta.

Revizija treba da se održava najmanje svaka tri meseca, a češće u vanrednim situacijama, ako se situacija brzo menja ili je nivo rizika visok. Može biti korisno da u reviziji učestvuju i drugi akteri koji su uključeni u slučaj, kao i da revizijom predse-  
dava neko od supervizora ili neko ko nije direktno uključen u slučaj.

Složeni slučajevi, kao što su oni koji se vode duži period ili oni za čiju su imple-  
mentaciju potrebni brojni akteri, mogu zahtevati multisektorske/međuagencijske  
(prema potrebi) revizije pod nazivom „konferencije slučaja“, kao što je objašnjeno  
u nastavku.

Revizija plana slučaja se obično radi u strateškim intervalima kako bi se omogućilo  
voditelju slučaja da, često zajedno sa svojim rukovodiocem i detetom/porodicom,  
vidi da li detetov slučaj napreduje ka specifičnim ciljevima koji su postavljeni ili da li  
su detetu potrebne dodatne ili drugačije usluge.

**Monitoring/nadzor** su termini koji se često koriste umesto termina „praćenje“ za  
opisivanje iste funkcije. Zbog konzistentnosti, termin „monitoring“ se u ovim smer-  
nicama koristi za opisivanje funkcije supervizije, a u ovom poglavlju se koristi samo  
izraz „praćenje“.

**Sastanci u vođenju slučaja** Korisno je da znate za još tri vrste sastanaka koji  
se odnose na planiranje i reviziju. Često se termini „sastanci za vođenje slučaja“,  
„sastanci za planiranje slučaja“ i „konferencija slučaja“ koriste kao sinonimi. Među-  
tim, oni imaju različite svrhe. Sastanci za planiranje slučaja su interni agencijski  
sastanci koji se koriste za razvoj plana slučaja pojedinačnog deteta. Oni uključuju  
učešće deteta, roditelja/negovatelja (gde je to svrsishodno) i voditelja slučaja. U  
složenim slučajevima takođe može biti prisutan supervizor voditelja slučaja. Sas-  
tanci za planiranje slučaja su neophodni da bi se detetu (i njegovim roditeljima)  
omogućila smisljena participacija u procesu vođenja slučaja. Sastanci za vođenje  
slučaja su interni agencijski sastanci koji se održavaju u pravilnim razmacima radi  
pregleda obima posla i slučajeva i uključuju rukovodioce/koordinatore/supervizore  
(prema potrebi) i voditelje slučaja. Oni pružaju mogućnost da se pregledaju svi  
otvoreni slučajevi, da se uporedi kako različiti slučajevi napreduju, da se razgovara  
o raznim vrstama odgovora, razmene iskustva, odrede prioritetni slučajevi za ne-  
posredan odgovor i da se donesu zajedničke odluke o složenim slučajima. Na tim  
sastancima informacije o slučajima koje se razmenjuju treba da budu anonimne,  
razgovor o situacijama bez pozivanja na identifikacione podatke. Sastanci treba  
da se održavaju na poverljivim mestima. Deca i njihove porodice ne učestvuju na  
tim sastancima. U vanrednim situacijama ti sastanci treba da se održavaju otprilike  
jednom nedeljno.

**Konferencije slučaja** su formalniji multisektorski/međuagencijski sastanci za plan-  
iranje slučaja ili reviziju vrlo složenih slučajeva. Svrha konferencije slučaja je da se  
istraže mogućnosti multisektorskih/ međuagencijskih usluga i da se donesu for-  
malne odluke u najboljem interesu deteta. Konferencije slučaja treba dokumen-  
tovati izveštajem/zapisnikom (vidi Prilog 10). Dete i porodica učestvuju u nekim  
(ali ne svim) konferencijama slučaja. Svaka njihova participacija zahteva pažljivo  
planiranje i organizaciju. Mišljenje i doprinos deteta i porodice uvek treba uzimati u  
obzir prilikom donošenja odluka.

| <b>VRSTE SASTANAKA U VOĐENJU SLUČAJA</b> |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <i>Sastanci za planiranje slučaja reviziju</i> | <i>Sastanci za vođenje slučaja</i>  | <i>Konferencije slučaja</i>  |
| <b>Svrha</b>                             | Razvijanje/revizija planova slučaja            | Pregled obima posla revizija slučaja/ supervizija u okviru agencije                       | Formalno donošenje odluka i razvoj/ revizija plana slučaja                                   |
| <b>Koji slučajevi?</b>                   | Svi  | Po odluci agencije, o slučajevima se raspravlja anonimno                                  | Složeni slučajevi, gde je intervencija međuagencijska, multidisciplinarna ili multisektorska |
| <b>Participacija deteta/po-rodice?</b>   | Da   | Ne  | Obično ne, ali moguće ako je dobro planirana i organizovana                                  |
| <b>Participacija drugih aktera?</b>      | Ako je potrebno i svrsishodno                  | Ne, sastanak je unutar agencije, samo između voditelja slučaja i rukovodilaca/supervizora | Da – to je svrha!  |

## PRIMERI SASTANAKA U VOĐENJU SLUČAJA

| Sastanak za planiranje slučaja   | Konferencija slučaja  | Sastanak za vođenje slučaja   |
|--|---|---|
| <p>U Zimbabveu humanitarna organizacija za pravnu pomoć CATCH radi sa decom koja su u sukobu sa zakonom, njihovim proširenim porodicama i voditeljima slučaja iz državnih institucija na razvoju plana slučaja koji opisuje kako će deca biti podržana da ne krše zakon ponovo. Onda je plan predstavljen sudu na kom se donosi odluka o tome da li da se zadrži optužba protiv deteta ili da se dete „preusmeri“ iz formalnog pravnog sistema i da se umesto toga prati plan slučaja.</p> | <p>Panel UNHCR-a za utvrđivanje najboljeg interesa deteta je formalni proces sa strogim procedurama za donošenje posebno važnih odluka koje se tiču deteta. Glavni primeri uključuju odvajanje deteta od štetnih negovatelja i odlučivanje da li preseliti decu bez pratnje i decu odvojenu od roditelja u treće zemlje bez njihovih roditelja/prethodnih primarnih negovatelja. Panel obično uključuje multidisciplinarnu aktere, kao što su prosvetni stručnjaci, zdravstveni radnici, zdravstveni radnici u oblasti mentalnog zdravlja, agencija za vođenje slučaja, voditelji slučaja u državnim institucijama i UNHCR.</p> | <p>U Keniji, Child Line i voditelji slučaja u državnim institucijama održavaju svakodnevne sastanke za vođenje slučaja radi revizije slučaja od kojih su primljeni pozivi u toku noći koje su telefonski savetnici obeležili kao hitne. Slučajevi se dodeljuju voditeljima slučaja i razmenjuju se nove informacije o slučajevima od prethodnog dana. O slučajevima se raspravlja anonimno, koristeći referentne šifre i bazu podataka.</p> |

### ■ KORAK 6. – ZATVARANJE SLUČAJA

Završni korak u procesu vođenja slučaja je zatvaranje slučaja. Posebni kriterijumi za to kada slučaj može biti zatvoren treba da budu identifikovani kao deo SOP.

Najčešće se slučajevi zatvaraju kada su ciljevi za dete i porodicu navedeni u planu slučaja ispunjeni, dete je bezbedno od štete ili povrede, njegova zaštita i dobrobit su podržani i ne postoje dodatni problemi. Ostali razlozi zbog kojih slučajevi mogu biti zatvoreni su:

- Porodica/dete više ne žele podršku i ne postoje razlozi da se ide protiv njihove želje (to jest, pod uslovom da je to bezbedno za dete);
- Dete je napunilo 18 godina;<sup>32</sup>
- Dete je umrlo.

Procedure vođenja slučaja zahtevaju da zatvaranje slučaja bude odobreno od strane rukovodioca. To osigurava da slučajevi nisu zatvoreni prevremeno.

32. Kada dete napuni 18 godina, važno je dete pripremiti za zatvaranje slučaja i pomoći mu da prepozna šta to znači i gde se može obratiti za kontinuiranu podršku ako to bude potrebno i/ili to želi.

Slučaj ne treba zatvarati odmah nakon što je plan ispunjen, već posle određenog perioda u kom će se obaviti nekoliko poseta praćenja kako bi se uverilo da je detetova dobrobit trajna. Nakon zatvaranja slučaja treba obaviti posetu u roku od tri meseca (često manje u vanrednim situacijama) da bi se uverilo da je situacija i dalje stabilna i da bi se dobile povratne informacije od deteta i porodice o pruženim uslugama.

Zatvaranje slučaja ne znači da se sva dokumentacija briše jer se slučajevi mogu ponovo otvoriti svaki put kad postanu dostupne nove informacije ili se detetova situacija promeni. Slučaj se takođe može zatvoriti u slučaju smrti deteta, mada treba sprovesti istragu o okolnostima smrti kako bi se uverilo da druga deca nisu u opasnosti. Svaki slučaj dečje smrti treba prijaviti državnom organu nadležnom za zaštitu dece.

Zatvoreni slučajevi treba da se određeno vreme čuvaju na sigurnom mestu, u skladu sa protokolom za zaštitu podataka vaše agencije ili nacionalnim zakonodavstvom.

### **Prenos slučaja**

U nekim situacijama slučajevi nisu zatvoreni, već se predaju drugoj agenciji. To se često događa kada se dete preseli, ali je još potreban plan slučaja kako bi se obezbedila zaštita deteta. Prenosi slučaja se takođe dešavaju tamo gde izvorni voditelj slučaja ili organizacija više nisu u najboljoj poziciji da vode i koordinišu detetov slučaj.

Prenos slučaja ukazuje na to da su puna odgovornost za koordinaciju plana slučaja i praćenje deteta predati drugoj agenciji ili odeljenju (za razliku od upućivanja gde ta odgovornost ostaje na izvornom voditelju slučaja).

Prilikom prenosa slučaja moraćete da imate jasan plan za primopredaju drugoj agenciji i da to razumljivo objasnite detetu i porodici. Gde je to moguće, voditeljski slučaj treba da prati dete prilikom upoznavanja sa novim voditeljem slučaja koji će preuzeti podršku.

Prenos slučaja deteta treba izbegavati, osim ako je apsolutno neophodan. Ako razmišljate o prenosu slučaja, za to mora postojati dobar razlog i jasan pokazatelj da će dete dobiti viši nivo usluge nego što trenutno dobija. Prebacivanje dece u drugu agenciju samo zato što njihove potrebe predstavljaju izazov, često nije u najboljem interesu deteta i može dovesti do veće štete. Pre prenosa slučaja, treba da uzmete u obzir to da što je više puta dete prebacivano, to je veća verovatnoća da će dete ispasti iz sistema zaštite i da neće dobiti potrebne usluge.

Kod prenosa svih slučaja drugoj agenciji i/ili vladi proces treba da obuhvati i pregled svih dosijea kako bi se potvrdila saglasnost za razmenu informacija, gde je to potrebno.



# STUDIJE SLUČAJA

## STUDIJA SLUČAJA 1: Participacija dece u vođenju slučaja

Prema UN Konvenciji o pravima deteta iz 1989, deca imaju pravo da učestvuju u donošenju odluka koje utiču na njihove živote. Nažalost, to često nije slučaj i deca gube kontrolu nad svojim životima i onim što se dešava. Osećaj da su cenjeni i vera u svoju sposobnost da utiču na događaje izuzetno su važni u razvoju rezilijentnosti dece. Rezilijentnost je osobina koja pomaže detetu da se bori i napreduje, čak i u velikoj nevolji. Kao takva, rezilijentnost je važan kvalitet koji deca treba da razviju da bi odrasla u samostalne odrasle osobe koje mogu kompetentno da žive u društvu.

Sledeći slučaj pokazuje da čak i u teškim okolnostima, kada „idealno rešenje“ ne mora nužno biti pronađeno, deca ipak mogu biti ovlašćena i uključena u donošenje odluka.

### *Pozadina slučaja:*

L (12 godina) je živela sa usvojiteljima. Usvojitelji su uzeli L od njenih bioloških roditelja kada je bila beba, uz neformalni dogovor između porodica koji nikada nije bio legalno formalizovan. Otac je radio kao radnik obezbeđenja, a majka je imala ozbiljan problem mentalnog zdravlja i često je bila nasilna prema svojoj porodici i ostalim članovima zajednice. L je redovno pohađala školu i bila je upućena u Jedinicu za zaštitu dece nakon što je rekla da je njena majka ugrožava i da se plaši da ode kući.

### *Intervencija:*

Kao prvi i neposredan odgovor, s obzirom na očigledan nivo rizika na koji je ukazivalo upućivanje, socijalni radnik i policija su došli u kuću. Tokom susreta sa policajcem majka je postala nasilna, pretila L i bacila vruće ulje na policajca.

L je odmah uklonjena jer je bilo jasno da bi bila nebezbedna u kući i da je otac ne može zaštititi. U nedostatku bilo koje druge mogućnosti, L je privremeno smeštena u rezidencijalnu ustanovu, dok se ne obavi produbljena procena i ne razvije plan zaštite.

Ubrzo nakon posete policije i socijalnog radnika, majka je hospitalizovana, a otac je vratio L kući. Nekoliko meseci kasnije, majka je puštena kući, ali, nažalost, odmah po izlasku iz bolnice postala je nasilna. Multidisciplinarni tim je odlučio da s obzirom na rizik L treba vratiti u rezidencijalnu ustanovu. Neko vreme posle toga, biološka majka i sestra (koju L nikada nije upoznala), kao i otac usvojitelj, zajednički su zatražili da se L pusti iz rezidencijalne ustanove. Majka je izjavila da bi volela da se L vrati svojoj biološkoj porodici i živi sa njima.



S obzirom na nepravilnosti u procesu usvajanja, nedostatak odgovarajuće dokumentacije, situaciju usvojiteljske porodice i ograničen odnos koji je L imala sa svojom biološkom porodicom, L i svi članovi multidisciplinarnog tima su odlučili da L treba da ostane u rezidencijalnoj ustanovi i redovno pohađa školu dok se ne sprovedu dalja istraživanja. Smatralo se i da će to dati L više vremena da uspostavi odnos sa svojom biološkom porodicom i odluči gde želi da živi.

Školski psiholog, radnici za zaštitu dece i socijalni radnici u rezidencijalnoj ustanovi pažljivo prate L i pružaju svu moguću psihosocijalnu podršku. L je učestvovala u celokupnom procesu vođenja svog slučaja, preuzela aktivnu ulogu u svim raspravama i potpisala saglasnost za sve odluke koje su doneli Jedinica za zaštitu dece i multidisciplinarni tim. Iako je njena situacija daleko od idealne, L veruje da ima određenu kontrolu nad svojim životom i budućnošću i zna da će se sve što se događa sa njom zasnivati na njenim stavovima.

*Terre des Hommes, Iskustva iz vođenja slučaja na terenu: Studije slučaja iz Albanije*

## STUDIJA SLUČAJA 2: Uspešno utvrđivanje najboljeg interesa i proces ujedinjenja porodice

Organizacija Save the Children u Keniji prvi put je naišla na Fatimu<sup>33</sup>, deseto-godišnji gluvonemu devojčicu koja je bila dete bez pratnje i živela u tranzitnom centru u izbegličkom logoru u Dadaabu, u Keniji, u oktobru 2007. godine.

Kada je Fatima bila odvojena od svoje porodice u Somaliji tri godine ranije, jedna žena je svojom slobodnom voljom uzela Fatimu pod svoje hraniteljstvo i brinula se o njoj. Fatima i žena su registrovane u Save the Children programu za zaštitu dece i u okviru tog programa organizacija Save the Children je započela formalno vođenje slučaja devojčice i njene situacije. Organizacija je saradivala sa UNHCR-om na određivanju najboljeg interesa deteta i formalizovanju privremenog aranžmana zbrinjavanja sa ženom, koji je odobren od strane oblasne kancelarije za decu.

Godinu dana kasnije, tokom preseljenja izbeglica, rođaka Fatimine biološke majke prepoznala je Fatimu i o tome obavestila majku. Majka, koja je tada već živela u Najrobiju, doputovala je da bi bila ponovo ujedinjena sa Fatimom i preuzela roditeljsku odgovornost i brigu.

Uprkos majčinoj želji da nastavi da brine za svoju ćerku, bilo je potrebno da se proverí da li je ona zaista Fatimina biološka majka i da se formalizuje prenos odgovornosti i brige. Budući da nije imala nikakva pravna dokumenta koja bi pokazivala da je ona Fatimina biološka majka, nije mogla da dokaže svoje majčinstvo.

Međutim, organizacija Save the Children je bila u mogućnosti da potvrdi valjanost zahteva jer je istorija detetovog slučaja koju je majka iznela odgovarala istoriji Fatiminog slučaja zabeleženoj u agencijskoj CP IMS bazi podataka tri godine ranije. Koristeći te informacije, UNHCR je ponovo sproveo procenu najboljeg interesa deteta i ponovno ujedinjenje Fatime sa svojom porodicom je odobreno. Oblasna kancelarija za decu formalno je potvrdila ponovno ujedinjenje i odobrila starateljstvo biološkoj majci, sa kojom dete srećno živi do današnjeg dana.

*Save the Children, Program za zaštitu dece, Dadaab, Kenija*

## IZVORI I ALATI

### RODNO ZASNOVANO NASILJE

- ❖ *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings, IRC, UNICEF, 2012 (Međunarodni spasilački komitet, UNICEF, Briga o deci žrtvama seksualnog zlostavljanja: smernice za pružaoce zdravstvenih i psihosocijalnih usluga u humanitarnim okolnostima, 2012.)*
- ❖ *IASC Guidelines for Gender-Based Violence interventions in humanitarian settings (Međuagencijski stalni komitet, Smernice za intervencije u oblasti rodno zasnovanog nasilja u humanitarnim okolnostima)*

### ZAŠTITA DECE

- ❖ *Draft Case Management Handbook for Child Protection workers, Terre des Hommes, 2013 (Priručnik za vođenje slučaja, Terre des Hommes, 2013.)*
- ❖ *Field Handbook and training materials on UASC in emergencies Field*
- ❖ *Handbook for the Implementation of UNHCR BID Guidelines, UNHCR, November 2011 (Priručnik za implementaciju UNHCR smernica za utvrđivanje najboljeg interesa deteta, UNHCR, novembar 2011.)*

33. Ime je promenjeno da bi se zaštitio detetov identitet.



# REFERENTNI PRILOZI

## 1. Osnovne kompetencije i veštine voditelja slučaja

---

## 2. Uloga supervizora u poređenju sa ulogom voditelja slučaja

---

## 3. Primer politike za zaštitu i sigurnost dece

---

## 4. Primeri registracionih obrazaca

- a. Međuagencijski registracioni obrazac za decu bez pratnje i decu odvojenu od roditelja (UASC)
  - b. Prošireni međuagencijski registracioni obrazac za decu bez pratnje i decu odvojenu od roditelja (UASC)
  - c. Primer generičkog registracionog obrasca
- 

## 5. Primeri obrazaca za procenu

- a. Procena najboljeg interesa, UNHCR
  - b. Procena dece žrtava, IRC/UNICEF
  - c. Izveštaj o proceni detetove situacije Terre des Hommes
- 

## 6. Vodič za procenu rizika

---

## 7. Primer obrasca za planiranje slučaja

---

## 8. Primer obrasca za praćenje

---

## 9. Primer izveštaja sa konferencije slučaja

---

## 10. Obrazac za zatvaranje slučaja

---

## 11. Obrazac za prenos slučaja

---

## 12. Primer protokola za zaštitu podataka

---

## 13. Primer informisane saglasnosti

---

## 14. Primer uputstva za informisanu saglasnost



## ■ PRILOG 1: KOMPETENCIJE I OSNOVNE VEŠTINE VODITELJA SLUČAJA<sup>34</sup>

| Veštine  | Kompetencije   |
|--|--|
| <b>Lične Kompetencije</b>  |  |
| Upoznajte sebe i uvek se preispitujte  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Budite svesni svojih jakih strana, slabosti i resursa; preispitujte i procenjujte sebe da biste razvili veštine; kritički razmišljajte o svojim performansama uz pomoć supervizije.</li> </ul>  |
| Kontrolišite stres i emocije   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Slušajte svoja osećanja i izražavajte ih na odgovarajući način; prepoznajte znakove stresa; naučite da kontrolišete stres da biste se oslobodili napetosti i bili efikasni u poslu; koristite superviziju da razgovarate o stresu i svom radu.</li> </ul>   |
| Budite fleksibilni i otvoreni za promenu; prilagodite se kulturnim razlikama | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kulturna osetljivost (1): radite efikasno sa ljudima iz svih sredina, izbegavajte stereotipne reakcije ispitujući sopstveno ponašanje i predrasude, pokazujte otvorenost i interesovanje za upoznavanje kultura.</li> </ul>   |
| Analizirajte, razmišljajte kritički i kreativno i donosite odluke            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nalazite kreativna rešenja i pokazujte inicijativu.</li> <li>- Rešavanje problema (1): ispitujte teška pitanja iz različitih uglova.</li> <li>- Odlučivanje (1): prikupite relevantne informacije pre donošenja odluka, uporedite pretpostavke sa činjenicama; donosite odluke o svom poslu i oblasti odgovornosti.</li> </ul>  |
| Postupajte odgovorno i sa integritetom                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integritet (1): ne zloupotrebljavajte svoju moć ili položaj, opirite se neprimerenom političkom pritisku u donošenju odluka, pokazujte konzistentnost između iskazanih principa i ponašanja, postupajte bez razmišljanja o ličnoj koristi.</li> <li>- Odgovornost (1): postupajte u skladu sa principima odgovornosti i kodeksom ponašanja, pokazujte poštovanje prema korisnicima, preuzimajte odgovornost za postupke i poštujujte svoje obaveze, obezbedite otvorenost i transparentnost.</li> </ul> |

34. Preuzeto i prilagođeno iz Tdh Case Management Handbook for Child Protection Workers 2013 (draft) i Inter-agency Child Protection in Emergencies Competency Framework (2010) Child Protection Working Group (naslov i broj su navedeni da označe u kom se priručniku opisuje data kompetencija).

| Socijalne kompetencije                      |   |
|---|---|
| Pregovarajte i rešavajte probleme i sukobe  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregovaranje (1): primenjujte principe pregovaranja koji za cilj imaju ishod povoljan za sve, prilagodite stil pregovaranja uzimajući u obzir kulturne razlike, predstavite ili predložite drugima alternativne načine za obavljanje stvari.</li> <li>- Rešavanje problema (1): bavite se problemima čim se pojave, pružajte podršku drugima u rešavanju problema.</li> <li>- Zalaganje u pitanjima zaštite dece (1): izražavajte razlike u mišljenju na osetljiv i kontrolisan način, budite taktični u odnosima sa drugima.</li> </ul>   |
| Radite i koordinišite unutar tima ili mreže | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saradujte sa kolegama i doprinite razvoju tima; poštujujte tuđe mišljenje; unapređujte njihove sposobnosti u zajedničkom delovanju; dajte i primajte konstruktivne povratne informacije.</li> </ul>  |
| Pokazujte empatiju, toplinu i iskrenost     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatija (2): širite osećaj brige za druge, reagujte na način koji je u skladu s njihovim emocionalnim i fizičkim stanjem.</li> <li>- Kulturna osetljivost (1): ponašajte se na nediskriminatoran način.</li> </ul>  |
| Pružajte podršku i motivišite osobu/grupu   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prepoznajte i rešavajte emocionalno osetljiva pitanja.</li> <li>- Prilagodite stil rada detetu i porodici; radite zajedno sa njima i vodite ih prema zajedničkom cilju; stvorite i održavajte njihovu motivaciju.</li> </ul>   |
| Komunicirajte i slušajte druge              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komunikacija (1): izražavajte se na jasan i koherentan način; aktivno slušajte druge i odgovarajte na ono što je rečeno; prilagodite ton, stil i format tako da odgovara publici, naročito u kulturološkom smislu; prevladavajte jezičke prepreke.</li> <li>- Izgradnja poverenja (2): stvorite i održavajte okruženje u kom drugi mogu da govore i deluju bez straha od reperkusija.</li> <li>- Kulturna osetljivost (1): odnosite se prema svim ljudima pravedno, sa poštovanjem i dostojanstvom.</li> <li>- Promovisanje participacije dece i agencija (1): obraćajte se deci na prijateljski način koji pokazuje poštovanje i postarajte se da vreme i okruženje pogoduju efikasnoj komunikaciji; koristite jezik na odgovarajućem nivou jasnoće i predusretljivosti kada komunicirate sa decom; morate razumeti prepreke i izazove koji utiču na dečju participaciju, uključujući i moguće bezbednosne rizike i njihovu percepciju u različitim kontekstima; treba da razumete i opišete/podelite prednosti participacije dece u donošenju odluka koje ih se tiču.</li> </ul> |

| <b>Metodološke kompetencije</b>                                |  |
|--|--|
| Promovišite participaciju i kooperaciju u vođenju slučaja      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Podstičite decu i porodice da učestvuju u identifikaciji svojih potreba i resursa tokom procene; radite sa njima kako biste im pomogli u donošenju informisanih odluka tokom procesa vođenja slučaja; aktivno uključujte zainteresovane strane i podstičite participaciju.</li> <li>- Morate razumeti važnost koordinacije između pružalaca usluga za pružanje holističke podrške deci.</li> </ul>  |
| Planirajte, implementirajte i revidirajte intervenciju         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Razvijajte, implementirajte i revidirajte planove slučaja sa decom, porodicama i drugima u zavisnosti od okolnosti.</li> <li>- Morate znati kako da pomognete porodicama da pruže odgovarajuću podršku svojoj deci.</li> <li>- Morate razumeti prepreke sa kojima se porodice suočavaju u pristupu uslugama.</li> </ul>   |
| <b>Tehničke kompetencije</b>                                   |  |
| Morate poznavati teorijske okvire za rad sa decom i porodicama | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Morate poznavati i razumeti lokalni kontekst, uključujući razvoj deteta u kontekstu, dinamiku odnosa unutar konteksta i kulturne prakse koje utiču na dobrobit deteta.</li> <li>- Razumevanje problema u oblasti zaštite dece (2): dobro poznavanje indikatora i posledica zlostavljanja, zanemarivanja, eksploatacije i nasilja nad decom, osnovnih teorija koje se odnose na brigu o deci i zaštitu dece, kako prepoznati faktore koji povećavaju vulnerabilnost i rizik i smanjuju rezilijentnost u različitim situacijama i u različitim fazama razvoja.</li> <li>- Razumevanje programiranja zaštite dece (1): morate razumeti glavne principe i pristupe u programiranju zaštite dece, da je zaštita dece samostalan sektor, veze sa drugim sektorima, osnovne uloge i odgovornosti agencija uključenih u zaštitu dece.</li> <li>- Korišćenje pristupa zasnovanog na pravima u zaštiti dece (1): osnovno poznavanje nacionalnih i međunarodnih pravnih okvira i konvencija koje se odnose na brigu o deci i zaštitu dece, uključujući Konvenciju o pravima deteta, i izazova u vezi sa holističkim bavljenjem pravima dece u uslovima ograničenih resursa i vremena.</li> <li>- Razumevanje problema u oblasti zaštite dece (1): sprovedite odgovarajuće mere kako bi se obezbedilo da se poverljive informacije i osetljivi dokumenti čuvaju na siguran način; postarajte se da se kolege ponašaju u skladu sa UN standardima za seksualno iskorišćavanje i zlostavljanje i organizacijskim kodeksima ponašanja; pobrinite se da se narušavanje poverljivosti rešava bez odlaganja.</li> </ul> |
| Morate imati specifične alate za vođenje slučaja               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Morate poznavati alate i procese potrebne za mapiranje usluga, dokumentovanje vođenja slučaja, upravljanje informacijama, zaštitu podataka, razmenu informacija i saradnju na vođenju slučaja.</li> </ul>   |

**■ PRILOG 2: ULOGA SUPERVIZORA U POREĐENJU SA ULOGOM VODITELJA SLUČAJA**

| Zadaci voditelja slučaja   | Zadaci rukovodilaca i supervizora   |
|--|---|
| Identifikuju pojedinačne slučajeve putem redovne prisutnosti u zajednici i prihvataju upućivanja od drugih agencija i partnera u zajednici.  | Zakazuju i vode sastanke za vođenje slučaja najmanje svake dve nedelje. Dele zapisnike sa sastanaka za vođenje slučaja sa timom i višim rukovodiocima za zaštitu dece.  |
| Obavljaju inicijalne (brze) procene za slučajeve u oblasti zaštite dece i prioritetizuju ih u skladu sa nivoom rizika.   | Održavaju nedeljne sastanke za superviziju sa svim voditeljima slučaja, daju tehničke savete o slučajima i pružaju psihosocijalnu podršku roditeljima slučaja. Organizuju grupe za međusobnu stručnu podršku kada je to potrebno. |
| Razvijaju planove slučaja koji odgovaraju na potrebe određene u inicijalnim i produbljenim procenama i traže podršku supervizora kada je to potrebno.  | Gde je to potrebno, pružaju podršku individualnim slučajevima i obavljaju redovan monitoring svih aspekata usluga vođenja slučaja.  |
| Obavljaju redovno praćenje kako bi se osiguralo da se sve usluge i aktivnosti navedene u planu slučaja sprovode u dogovorenim vremenskim okvirima. Brinu se o tome da se napredak redovno proverava. | Brinu se o tome da nedostaci osoblja i potrebe za obukom ne dovedu do nedostataka u vođenju pojedinačnih slučaja i rešavaju takve probleme sa višim rukovodstvom.   |
| Redovno prate decu i porodice i pružaju im podršku putem kućnih poseta, daju savete i emocionalnu podršku, pružaju medijaciju u zajednici i upućuju.   | Revidiraju obim posla osoblja da bi se obezbedilo da je izvodljiv i obaveštavaju više rukovodstvo o problemima.   |
| Sarađuju sa supervizorima i rukovodiocima na organizovanju konferencija slučaja za složene slučaje i brinu se o tome da deca dobiju multidisciplinarnu podršku.                                      | Vrše nadzor nad poštovanjem vremenskih okvira za odgovore, odlučivanje, smeštaj, praćenje i reviziju.   |
| Vode slučaje u skladu sa SOP, pridržavaju se standardnih procesa dokumentovanja i prate smernice za dobru praksu.  | Obezbeđuju pristup materijalnoj, logističkoj i daljoj podršci i postavljaju kriterijume za materijalnu i drugu podršku.   |
| Redovno dokumentuju slučaj koristeći beleške o slučaju i druge dogovorene obrasce, ažuriraju baze podataka kako bi se obezbedila sveobuhvatna evidencija o slučaju.                                  | Revidiraju i analiziraju tendencije u obimu posla i vrsti slučaja da bi oblikovali programiranje.   |
| Brinu se o tome da se prilikom prikupljanja i čuvanja informacija poštuju protokoli za zaštitu podataka i princip poverljivosti.   | Sprovode redovne inspekcije dosjea kako bi proverili da se protokoli i principi poštuju.  |

■ **PRILOG 3: PRIMER STRATEGIJE ZA ZAŠTITU I SIGURNOST DECE<sup>35</sup>**

Save the Children:

# Politika za Zaštito Dece



<sup>35</sup> Child Protection Policy. Save the Children. 2003

Međunarodni savez Save the Children je vodeća svetska nezavisna organizacija za prava deteta sa članovima u 29 zemalja i operativnim programima u više od 100.

© International Save the Children Alliance  
August 2003  
REGISTERED CHARITY NO.10768220  
International Save the Children Alliance  
Secretariat  
2nd Floor  
Cambridge House  
100 Cambridge Grove  
London W6 0LE  
UK  
[www.savethechildren.net](http://www.savethechildren.net)  
Tel: +44 (0) 20 8748 2554  
[info@save-children-alliance.org](mailto:info@save-children-alliance.org)

## Vizija

Save the Children radi za:  
svet koji poštuje i ceni svako dete  
svet koji sluša decu i uči  
svet u kome sva deca imaju nadu i priliku

## Misija

Save the Children se bori za prava deteta. Mi donosimo neposredna i trajna poboljšanja u živote dece širom sveta.

## Uvod

Države članice će zaštititi dete od svakog oblika fizičkog ili mentalnog nasilja, povreda ili zlostavljanja, zanemarivanja, maltretiranja ili eksploatacije, uključujući i seksualno zlostavljanje. (UN Konvencija o pravima deteta, 1989, Član 19.)

Članovi Međunarodnog saveza Save the Children imaju zajedničku predanost cilju sprečavanja zlostavljanja dece i zaštite dece. Zlostavljanje i eksploatacija dece događaju se u svim zemljama i društvima širom sveta.

Ova politika određuje zajedničke vrednosti, principe i uverenja i opisuje korake koji će se preduzimati u ispunjavanju naše posvećenosti zaštititi dece.

Politika je usvojena na sastanku članova Međunarodnog saveza Save the Children održanom maja 2003.



## Naša posvećenost zaštiti dece

### Naše vrednosti, principi i uverenja

- Svako zlostavljanje deteta uključuje kršenje prava deteta.
- Sva deca imaju jednaka prava na zaštitu od zlostavljanja i eksploatacije.
- Situacija svakog deteta mora biti poboljšana putem promovisanja njegovih prava, kao što je navedeno u Konvenciji UN o pravima deteta. To uključuje i pravo na zaštitu od zlostavljanja i eksploatacije.
- Zlostavljanje nikada nije prihvatljivo.
- Imamo obavezu da štitimo decu sa kojom radimo i za koju radimo.
- Kada radimo preko partnera, oni imaju odgovornost da zadovolje minimalne standarde za zaštitu dece u svojim programima.

### Šta ćemo činiti

Mi ćemo ispunjavati našu obavezu zaštite dece od zlostavljanja na sledeće načine:

**Svest:** pobrinićemo se da svi zaposleni i drugi budu svesni problema zlostavljanja dece i rizika za decu.

**Prevenција:** pobrinićemo se, kroz podizanje svesti i dobre prakse, da osoblje i drugi smanjuju rizike za decu.

**Izveštavanje:** pobrinićemo se da osoblju i drugima budu jasni koraci koje treba preduzeti u slučaju zabrinutosti za bezbednost dece.

**Odgovor:** pobrinićemo se da se preduzimaju mere za podršku i zaštitu dece u slučaju zabrinutosti u vezi sa mogućim zlostavljanjem.

Da bi se gore navedeni standardi izveštavanja i odgovora ispunili, članice Međunarodnog saveza Save the Children takođe će obezbediti sledeće:

- da će svaka zabrinutost biti shvatana ozbiljno;
- da će preduzeti pozitivne korake kako bi se obezbedila zaštita dece koja su predmet bilo kakve zabrinutosti;
- da će pružiti podršku deci, osoblju ili drugim odraslim osobama koji izražavaju zabrinutost ili koji su predmet zabrinutosti;
- da će na odgovarajući i efikasan način pokretati svaki naknadni proces istrage ili saradivati u svakom naknadnom procesu istrage;
- da će voditi proces zaštite dece po principu najboljeg interesa deteta;
- da će slušati i ozbiljno shvatati mišljenje i želje dece;
- da će raditi u partnerstvu sa roditeljima/negovateljima i/ili drugim stručnjacima kako bi se obezbedila zaštita dece.



## Kako ćemo obezbediti ispunjenje naših navedenih obećanja

- Sve osoblje Međunarodnog saveza Save the Children (lokalno i međunarodno imenovano) će potpisati i poštovati priloženi kodeks ponašanja.
- Svi partneri će potpisati i poštovati kodeks ponašanja.
- Svi zaposleni i volonteri će imati pristup kopiji politike za zaštitu dece.
- Procedura zapošljavanja će uključivati provere podobnosti za rad sa mladima.
- Indukcija će uključivati briefing o pitanjima zaštite dece.
- Na svakom radnom mestu biće istaknuti kontakt podaci za prijavljivanje mogućeg zlostavljanja dece i svaki zaposleni će imati kontakt podatke za prijavljivanje.
- Svaka članica će uspostaviti sisteme za istraživanje mogućeg zlostavljanja kada je jednom prijavljeno i za njegovo rešavanje.
- Članice Save the Children obezbediće obuku, mogućnosti za učenje i podršku prema potrebi, kako bi se osiguralo da su obaveze ispunjene.

## Kodeks ponašanja

Sve osoblje Save the Children mora potpisati i pridržavati se ovog Kodeksa ponašanja.

### Osoblje i drugi nikada ne smeju:

- udariti ili na neki drugi način fizički napasti ili fizički zlostavljati decu;
- razvijati fizičke/seksualne odnose sa decom;
- razvijati odnose sa decom koja bi se na bilo koji način mogli smatrati eksploatorskim ili zlostavljačkim;
- postupati na načine koji mogu biti zlostavljački ili mogu dovesti dete u rizik od zlostavljanja;
- koristiti jezik, davati predloge ili nuditi savete koji su neprikladni, uvredljivi ili pogrđni;
- ponašati se fizički na način koji je neprimeren ili seksualno provokativan;
- dozvoliti da dete/deca sa kojom radi ostanu preko noći u njihovoj kući bez nadzora;
- spavati u istoj sobi ili krevetu sa detetom sa kojim rade;
- činiti za decu stvari lične prirode koje deca mogu učiniti sama;
- odobravati ili učestvovati u ponašanju dece koje je ilegalno, nebezbedno ili nesavesno;
- postupati na načine koji postiduju, ponižavaju ili omalovažavaju decu ili na bilo koji drugi način počiniti bilo koji oblik emocionalnog zlostavljanja;
- diskriminisati, različito tretirati ili favorizovati pojedinu decu i isključivati drugu;
- Ovo nije sveobuhvatan i ekskluzivan spisak. Princip je da osoblje treba da izbegava radnje ili ponašanja koji mogu predstavljati lošu praksu ili potencijalno zlostavljačko ponašanje.

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

- budu svesni situacija koje mogu predstavljati rizik i rešavaju ih;
- planiraju i organizuju rad i radno mesto na način koji smanjuje rizike;
- koliko je to moguće, budu vidljivi u radu sa decom;
- osiguraju da postoji kultura otvorenosti kako bi se omogućilo da se bilo koja pitanja ili nedoumice pokrenu i razmatraju;
- osiguraju da postoji osećaj odgovornosti među osobljem, tako da loša praksa ili potencijalno zlostavljačko ponašanje ne ostanu nerešeni;
- razgovaraju sa decom o njihovom kontaktu sa osobljem ili drugim osobama i da ih podstiču na pokretanje bilo kakvih pitanja;
- osnažuju decu – razgovaraju sa decom o njihovim pravima, o tome šta je prihvatljivo i neprihvatljivo i šta mogu učiniti ako postoji problem.

### U principu je neprimereno:

- da provode previše vremena sami sa decom daleko od drugih;
- da vode decu svojoj kući, posebno ako će biti nasamo sa detetom.

## ■ PRILOG 4: PRIMERI REGISTRACIONIH OBRAZACA

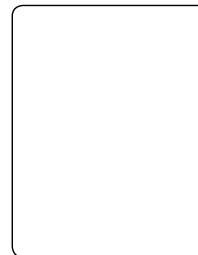
### A. MEĐUAGENCIJSKI REGISTRACIONI OBRAZAC ZA DECU BEZ PRATNJE I DECU ODVOJENU OD RODITELJA (UASC)

Međuagencijska radna grupa za decu bez pratnje i decu odvojenu od roditelja

# REGISTRACIONI OBRAZAC

NAPOMENA: Osenčena polja u obrascu popunjavate bez direktnog postavljanja pitanja detetu.

Da li dete razume zašto se informacije prikupljaju, kako će se koristiti i pristaje da se registruje?  da  ne



#### 1 Poverljivost podataka

Da li ste još jednom objasnili detetu za šta će se informacije koristiti i kako će izgledati proces?  da  ne

Da li su dete i/ili negovatelj saglasni sa javnim objavljivanjem (na plakatima, radiju, internetu itd.)

a. imena  da  ne b. fotografije  da  ne c. imena rodaka  da  ne

(Objasnite kako će informacije biti objavljene, kako će se njihov identitet čuvati u tajnosti i kako razmena informacija može povećati šanse za uspešno pronalaženje porodice.)

Navedite koje informacije treba da ostanu poverljive: .....

Dodatne informacije (navedite ako je dozvolu dao negovatelj): .....

Da li je dete saglasno da se prikupljene informacije mogu deliti sa:

a. Porodicom  da  ne b. Državnim organima  da  ne c. Drugim organizacijama  da  ne

d. Drugima  da  ne (navedite): .....

Razlog za nerazmenjivanje informacija (možete izabrati više razloga): Strah da će povrediti sebe ili druge

Žele sami da saopše informaciju Drugi razlog (navedite): .....

Dodatne informacije (navedite ako je dozvolu dao negovatelj): .....

Detetov potpis ..... i/ili Potpis negovatelja (opcionarno) .....

#### 2 Detetovi lični podaci

Registracioni broj (generisan od baze podataka): .....

Identifikacioni broj druge agencije: ..... Naziv agencije: .....

Identifikacioni document (vrsta i broj): .....

Da li je dete:  Bez pratnje  Odvojeno od roditelja Potrebna hitna zaštita  da  ne

Ime deteta ..... Prezime deteta .....

Nadimak ..... Drugo ime (posle odvajanja) ..... Pol: M Ž

Uzrast ..... Procenjen: da ne Datum rođenja: .....

Nacionalnost: ..... Verispovest: ..... Jezici: .....

Nacionalnost: ..... Opis: .....

Adresa pre odvajanja: Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....

Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

Opis: .....

Trenutna adresa: Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....

Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

Broj telefona: .....

Fizički znaci raspoznavanja (npr. mladeži ili vidljiv invaliditet): .....

.....

.....

.....

### 3 Detetove želje

Ako dete ŽELI ponovno ujedinjenje porodice, odrasli koje dete želi da pronade:

Prva preferencija: Srodstvo: .....

Ime: ..... Prezime: .....

Posljednja poznata adresa: Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....

Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

Broj telefona: .....

Da li dete želi da se nastavi da bude u trenutnom aranžmanu zbrinjavanja?    da    ne    Ako ne, zašto: .....

.....

|  |                     |                                      |
|--|---------------------|--------------------------------------|
| Vrsta aranžmana zbrinjavanja koje dete želi: | Nezavisan život     | Alternativno privremeno zbrinjavanje |
| Sa mužem/ženom/partnerom                     | Sa drugom porodicom | Ne znam                              |

### 4 Porodični detalji

Sa kim je dete živelo pre odvajanja:                      Otac                      Majka                      Drugi: .....

Otac:    Ime: .....                      Prezime: .....

Da li je otac živ?                      da                      ne                      ne znam

Majka:    Ime: .....                      Prezime: .....

Da li je majka živa?                      da                      ne                      ne znam

Ime negovatelja (drugog) pre odvajanja (ako nije majka ili otac)

Ime: .....                      Prezime: .....

Srodstvo: .....                      Da li je negovatelj pre odvajanja živ?                      da                      ne                      ne znam

Članovi porodice (odrasli ili deca) od kojih je dete odvojeno (osim gore navedenih):

A. Ime: .....                      Prezime: .....

Srodstvo: .....                      Pol:    M    Ž    Živ:    da    ne    ne znam                      Zanimanje: .....

B. Ime: .....                      Prezime: .....

Srodstvo: .....                      Pol:    M    Ž    Živ:    da    ne    ne znam                      Zanimanje: .....

B. Ime: .....                      Prezime: .....

Srodstvo: .....                      Pol:    M    Ž    Živ:    da    ne    ne znam                      Zanimanje: .....

Članovi porodice i druge važne osobe sa kojima je dete (odrasli ili deca):

| Ime   | Prezime | Srodstvo | Identifikacioni broj iz baze podataka | Drugi identifikacioni broj | Pol (M/Ž) | Ime   | Uzrast |
|-------|---------|----------|---------------------------------------|----------------------------|-----------|-------|--------|
| ..... | .....   | .....    | .....                                 | .....                      | .....     | ..... | .....  |
| ..... | .....   | .....    | .....                                 | .....                      | .....     | ..... | .....  |
| ..... | .....   | .....    | .....                                 | .....                      | .....     | ..... | .....  |
| ..... | .....   | .....    | .....                                 | .....                      | .....     | ..... | .....  |
| ..... | .....   | .....    | .....                                 | .....                      | .....     | ..... | .....  |

### 5 Trenutni aranžman zbrinjavanja

Koji je trenutni aranžman zbrinjavanja za dete? Boravi sa negovateljem u srodstvu      Boravi sa negovateljem s kojim nije u srodstvu  
 U ustanovi za rezidencijalno zbrinjavanje      U domaćinstvu bez odraslih      Živi sa vršnjacima/drugom decom  
 Živi samostalno      Drugo (navedite): .....

Sadašnji negovatelj: Ime: ..... Prezime: ..... Srodstvo sa detetom:.....  
 Identifikacioni dokument (vrsta i broj): .....Uzrast: ..... Kontakt (telefon): .....

### 6 Istorija odvajanja od porodice

Datum odvajanja:.....  
 Mesto odvajanja:Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....  
 Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

NAPOMENA: Niže navedeno se ne sme postaviti detetu kao direktno pitanje, već kroz opšti razgovor sa detetom ili ako dete samo direktno pokrene pitanje.

### 7 Pitanja zaštite

Da li postoji hitan/neposredan problem koji dete želi da iznese?

Pitanja zaštite (označite sve što se odnosi na slučaj):

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Seksualno eksploatisan               | <input type="checkbox"/> Smetnje u razvoju   | <input type="checkbox"/> Fizički ili mentalno zlostavljan |
| <input type="checkbox"/> Žrtva rodno zasnovanog nasilja       | <input type="checkbox"/> Ozbiljan zdravstveni problem                                    | <input type="checkbox"/> Živi sa vulnerabilnom osobom     |
| <input type="checkbox"/> Žrtva trgovine ljudima/krijumčarenja | <input type="checkbox"/> Izbeglica   | <input type="checkbox"/> Najgori oblici dečjeg rada       |
| <input type="checkbox"/> Bez državljanstva                    | <input type="checkbox"/> Dete povezano sa oružanim snagama ili oružanim grupama (CAAFAG) | <input type="checkbox"/> Domaćinstvo bez odraslih         |
| <input type="checkbox"/> Uhapšen/pritvoren                    | <input type="checkbox"/> Dete ulice  | <input type="checkbox"/> Mentalna patnja                  |
| <input type="checkbox"/> Migrant                              | <input type="checkbox"/> Maloletna majka   | <input type="checkbox"/> Drugo                            |

Molimo, pružite više informacija gde je to moguće:.....

Drugo (navedite):.....

Procena:  hitna intervencija  konstantno praćenje  nije potrebno dalje delovanje

Ako je potrebna dodatna intervencija, navedite do kada (datum): .....

### 8 Ispitivač

Ime:..... Potpis:.....

Radno Mesto:..... Agencija:..... Datum:.....

Mesto obavljanja intervjua: Država:..... Region: ..... Okrug:.....

Selo:..... Ulica:..... Orijentiri:.....

Informacije su dobijene od:  deteta  negovatelja  druge osobe (navedite):.....



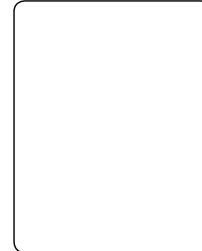
## B. MEĐUAGENCIJSKI PROŠIRENI REGISTRACIONI OBRAZAC ZA DECU BEZ PRATNJE I DECU ODVOJENU OD RODITELJA (UASC)

Međuagencijska radna grupa za decu bez pratnje i decu odvojenu od roditelja

### PROŠIRENI REGISTRACIONI OBRAZAC

NAPOMENA: Osenčana polja u obrascu popunjavate bez direktnog postavljanja pitanja detetu.

Da li dete razume zašto se informacije prikupljaju, kako će se koristiti i pristaje da se registruje?  Da  Ne



Ko je uputio dete voditelju slučaja?.....

Da li je dete intervjuisala druga organizacija?  Da  Ne Naziv:.....

Mesto obavljanja prethodnog intervjua:..... Datum:.....

(NAPOMENA: Ukoliko je dete već intervjuisala druga organizacija, ne postavljajte ponovo ista pitanja, već samo prikupite dodatne informacije.)

#### 1 Poverljivost podataka

Da li ste još jednom objasnili detetu za šta će se informacije koristiti i kako će izgledati proces?  Da  Ne

Da li su dete/negovatelj saglasni sa javnim objavljivanjem (na plakatima, radiju, internetu itd.) svojih:

a. imena  Da  Ne b. fotografije  Da  Ne c. imena rođaka  Da  Ne

(Objasnite kako će informacije biti objavljene, kako će se njihov identitet čuvati u tajnosti i kako razmena informacija može povećati šanse za uspešno pronalaženje porodice.)

Da li je dete saglasno da se prikupljene informacije mogu deliti sa: a. Porodicom  Da  Ne b. Državnim organima  Da  Ne

c. Drugim organizacijama  Da  Ne d. Drugima  Da  Ne (navedite):.....

Navedite koje informacije treba da ostanu poverljive: .....

Razlog za nerazmenjivanje informacija (možete izabrati više razloga): Strah da će povrediti sebe ili druge

Žele sami da saopšte informaciju Drugi razlog (navedite): .....

Dodatne informacije (navedite ako je dozvolu dao negovatelj): .....

Detetov potpis..... i/ili Potpis negovatelja(opcionalno).....

#### 2 Detetovi lični podaci

Registracioni broj (generisan od baze podataka): .....

Identifikacioni broj druge agencije:..... Naziv agencije:.....

Identifikacioni document (vrsta i broj): .....

Da li je dete:  Bez pratnje  Odvojeno od roditelja Potrebna hitna zaštita  da  ne

Fizički znaci raspoznavanja (npr. mladeži ili vidljiv invaliditet): .....

|                                    |                                   |                     |        |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|--------|
| Ime deteta.....                    | Prezime deteta:.....              |                     |        |
| Nadimak.....                       | Drugo ime (posle odvajanja):..... | Pol:                | M    Ž |
| Uzrast.....                        | Procenjen:    Da    Ne            | Datum rođenja:..... |        |
| Nacionalnost:.....                 | Mesto Rođenja:.....               | Država:.....        |        |
| Jezici:.....                       | Religija:.....                    | Datum dolaska:..... |        |
| Adresa pre odvajanja: Zemlja:..... | Region:.....                      | Okrug:.....         |        |
| Selo:.....                         | Ulica:.....                       | Orijentiri:.....    |        |
| Broj Telefona:.....                |                                   |                     |        |
| Opis:.....                         |                                   |                     |        |
| Trenutna adresa:    Zemlja:.....   | Region:.....                      | Okrug:.....         |        |
| Selo:.....                         | Ulica:.....                       | Orijentiri:.....    |        |
| Broj Telefona:.....                |                                   |                     |        |

### 3 Detetove želje

Da li dete želi da pronađe članove porodice?    da    ne

Ako dete ŽELI ponovno ujedinjenje porodice, odrasli koje dete želi da pronađe:

Prva preferencija:    Srodstvo: .....

Ime: .....    Prezime: .....

Poslednja poznata adresa:    Zemlja: .....    Region: .....    Okrug: .....

Selo: .....    Ulica: .....    Orijentiri: .....

Broj telefona: .....

Druga preferencija:    Srodstvo: .....

Ime: .....    Prezime: .....

Poslednja poznata adresa:    Zemlja: .....    Region: .....    Okrug: .....

Selo: .....    Ulica: .....    Orijentiri: .....

Broj telefona: .....

Ako dete NE želi da pronađe porodicu, objasnite zašto:.....

.....

Da li dete želi ponovno ujedinjenje porodice?    da, što je pre moguće    da, ali kasnije    nisam siguran/-na

Ako je odgovor "ne", "nisam siguran/-na" ili "da, ali kasnije", objasnite zašto:.....

.....

Da li dete želi da se nastavi da bude u trenutnom aranžmanu zbrinjavanja?    da    ne    Ako ne, navedite zašto: .....

.....

Vrsta aranžmana zbrinjavanja koje dete želi:    Nezavisan život    Alternativno privremeno zbrinjavanje

Sa mužem/ženom/partnerom    Sa drugom porodicom    Ne znam

Drugo (navedite):.....

Gde dete želi/planira da živi?    Zemlja: .....    Region: .....

Okrug: .....    Selo: .....    Ulica: .....    Orijentiri: .....

Navedite bilo koje druge značajne informacije koje mogu pomoći u pronalaženju (kao što su ključne osobe/lokacije u detetovom životu koje b mogle pružiti informacije o lokaciji tražene porodice, npr. imena verskih vođa, naziv pijaće itd.) **Pitajte dete šta ono misli gde bi mu mogla biti rodbina, uključujući braću i sestre, ili da li je u kontaktu sa nekim porodičnim prijateljem** (uključujući i svaku korisnu informaciju koju može pružiti negovatelj)

.....

.....

.....

.....

Navedite detalje o svim dokumentima koje dete ima kod sebe: .....

.....

.....

#### 4 Porodični detalji

**Dodatne informacije (navedite ako je dozvolu dao negovatelj):** Otac    Majka    Drugi: .....

**Otac: Ime:** ..... **Prezime:** .....

Da li je otac živ?    da    ne    ne znam    Profesija/zanimanje: .....

**Poslednja poznata adresa:** Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....

Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

**Broj telefona:** .....

**Majka: Ime:** ..... **Prezime:** .....

Da li je majka živa?    da    ne    ne znam    Profesija/zanimanje: .....

**Poslednja poznata adresa:** Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....

Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

**Broj telefona:** .....

Da li je dete i dalje u kontaktu sa roditeljima?    da    ne    Ako jeste, s kim: .....

Ako jeste, kada je bio poslednji kontakt (datum): ..... Kako? .....

Ako se veruje da su otac/majka mrtvi, navedite detalje, uključujući i to da li je informacija proverena: .....

**Ime negovatelja (drugog) pre odvajanja (ako nije majka ili otac)**

Ime: ..... Prezime: .....

Srodstvo: ..... Da li je negovatelj pre odvajanja živ?    da    ne    ne znam

**Poslednja poznata adresa:** Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....

Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

Da li je dete i dalje u kontaktu sa negovateljem?    da    ne

Ako jeste, kada je bio poslednji kontakt (datum): ..... Kako? .....

**Članovi porodice (odrasli ili deca) od kojih je dete odvojeno (osim gore navedenih):**

**A. Ime:** ..... **Prezime:** .....

Srodstvo: ..... Pol:    M    Ž    Živ: da ne ne znam Zanimanje: .....

**Poslednja poznata adresa:** Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....

Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

Datum odvajanja: ..... Komentari: .....



B. Ime: ..... Prezime: .....  
 Srodstvo: ..... Pol: M Ž Živ: da ne ne znam Zanimanje: .....  
 Poslednja poznata adresa: Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....  
 Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....  
 Datum odvajanja: ..... Komentari: .....

C. Ime: ..... Prezime: .....  
 Srodstvo: ..... Pol: M Ž Živ: da ne ne znam Zanimanje: .....  
 Poslednja poznata adresa: Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....  
 Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....  
 Datum odvajanja: ..... Komentari: .....

**Članovi porodice i druge važne osobe sa kojima je dete** (odrasli ili deca):  
 (NAPOMENA: Oni se razlikuju od trenutnog negovatelja, čiji se podaci prikupljaju u nastavku pod tačkom 5. Ako dete putuje sa drugom decom odvojenom od roditelja ili decom bez pratnje, za svako dete se mora popuniti poseban registracioni obrazac.)

| Ime   | Prezime | Srodstvo | Identifikacioni broj iz baze podataka | Drugi identifikacioni broj | Pol (MŽ) | Uzrast |
|-------|---------|----------|---------------------------------------|----------------------------|----------|--------|
| ..... | .....   | .....    | .....                                 | .....                      | .....    | .....  |
| ..... | .....   | .....    | .....                                 | .....                      | .....    | .....  |
| ..... | .....   | .....    | .....                                 | .....                      | .....    | .....  |
| ..... | .....   | .....    | .....                                 | .....                      | .....    | .....  |

**Poslednja poznata adresa:**  
 Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....  
 Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

### 5 Trenutni aranžman zbrinjavanja

**Koji je trenutni aranžman zbrinjavanja za dete?**  
 U ustanovi za rezidencijalno zbrinjavanje  
 Živi samostalno

Boravi sa negovateljem u srodstvu  
 U domaćinstvu bez odraslih  
 Drugo (navedite): .....

Boravi sa negovateljem s kojim nije u srodstvu  
 Živi sa vršnjacima/drugom decom

**Naziv agencije koja pruža ili podržava aranžman zbrinjavanja** (ako je primenjivo).....

**Sadašnji negovatelj:** Ime: ..... Prezime: .....  
 Srodstvo sa detetom: ..... Identifikacioni dokument (vrsta i broj): ..... Uzrast: .....  
 Kontakt (telefon): ..... Kada je počeo taj aranžman zbrinjavanja?.....

**Ako je trenutna adresa privremena, gde negovatelj planira da živi** (repatrijacija, preseljenje itd.):  
 Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....  
 Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

**Da li je negovatelj spreman da nastavi da se brine o detetu?** da ne Ako da, koliko dugo:.....  
**Da li negovatelj poznaje detetovu porodicu?** da ne  
 Navedite sve informacije koje negovatelj može da da o detetu i njegovoj porodici: .....

### 6 Istorija odvajanja od porodice

**Datum odvajanja**.....  
**Mesto odvajanja:** Zemlja: ..... Region: ..... Okrug: .....  
 Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

**Opišite okolnosti odvajanja:** .....

**Opišite kretanja između mesta odvajanja i trenutne lokacije:** .....

Da li je dete bilo suočeno sa bilo kakvim nasiljem, pretnjom ili povredom ili bilo svedok navedenog tokom svog putovanja? .....

**Šta je bio glavni razlog za odvajanje? (označite sve što se odnosi na slučaj)**

|  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Sukob   | <input type="checkbox"/> Siromaštvo            | <input type="checkbox"/> Napuštanje                               |
| <input type="checkbox"/> Smrt  | <input type="checkbox"/> Prirodna katastrofa   | <input type="checkbox"/> Repatrijacija                            |
| <input type="checkbox"/> Porodično zlostavljanje/nasilje/eksploatacija             | <input type="checkbox"/> Bolest člana porodice | <input type="checkbox"/> Dete je povereno na staranje nekoj osobi |
| <input type="checkbox"/> Nedostatak pristupa uslugama/podršci                      | <input type="checkbox"/> Kretanje populacije   | <input type="checkbox"/> Migracija                                |
| <input type="checkbox"/> Dete je povezano sa oružanim snagama ili oružanim grupama | <input type="checkbox"/> Hapšenje i pritvor    | <input type="checkbox"/> Razvod/ponovni brak                      |
| <input type="checkbox"/> Drugo (navedite):.....                                    |  |   |

**NAPOMENA:** Niže navedeno se ne sme postaviti detetu kao direktno pitanje, već kroz opšti razgovor sa detetom ili ako dete samo direktno pokrene pitanje.

**7 Pitanja zaštite**

Da li postoji hitan/neposredan problem koji dete želi da iznese?

**Pitanja zaštite (označite sve što se odnosi na slučaj):**

|   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Seksualno eksploatisan               | <input type="checkbox"/> Smetnje u razvoju   | <input type="checkbox"/> Fizički ili mentalno zlostavljan |
| <input type="checkbox"/> Žrtva rodno zasnovanog nasilja       | <input type="checkbox"/> Ozbiljan zdravstveni problem                                    | <input type="checkbox"/> Živi sa vulnerabilnom osobom     |
| <input type="checkbox"/> Žrtva trgovine ljudima/krijumčarenja | <input type="checkbox"/> Izbeglica   | <input type="checkbox"/> Najgori oblici dečjeg rada       |
| <input type="checkbox"/> Bez državljanstva                    | <input type="checkbox"/> Dete povezano sa oružanim snagama ili oružanim grupama (CAAFAG) | <input type="checkbox"/> Domaćinstvo bez odraslih         |
| <input type="checkbox"/> Uhapšen/pritvoren                    | <input type="checkbox"/> Dete ulice  | <input type="checkbox"/> Mentalna patnja                  |
| <input type="checkbox"/> Migrant                              | <input type="checkbox"/> Maloletna majka   | <input type="checkbox"/> Drugo                            |

Molimo, pružite više informacija gde je to moguće: .....

**Drugo (navedite):**  hitna intervencija  konstantno praćenje  nije potrebno dalje delovanje  Ako je potrebna dodatna intervencija, navedite do kada (datum): .....

| Potrebne usluge  | Služenik/Agencija | Napomene |
|--|-------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> Medicinska pomoć                        | .....             | .....    |
| <input type="checkbox"/> Psihosocijalna podrška                  | .....             | .....    |
| <input type="checkbox"/> Obrazovanje                             | .....             | .....    |
| <input type="checkbox"/> BID ili BIA /Plan zbrinjavanja          | .....             | .....    |
| <input type="checkbox"/> Neprehrambeni artikli/Odeća/Obuća       | .....             | .....    |
| <input type="checkbox"/> Voda/Sanitacija                         | .....             | .....    |
| <input type="checkbox"/> Revizija/promena aranžmana zbrinjavanja | .....             | .....    |
| <input type="checkbox"/> Upućivanje na registraciju izbeglica    | .....             | .....    |
| <input type="checkbox"/> Hrana                                   | .....             | .....    |
| <input type="checkbox"/> Drugo                                   | .....             | .....    |

**8 Ispitivač**

Ime: ..... Potpis: .....

Radno Mesto: ..... Agencija: ..... Datum: .....

Mesto obavljanja intervjua: Država: ..... Region: ..... Okrug: .....

Selo: ..... Ulica: ..... Orijentiri: .....

Informacije su dobijene od :  deteta  negovatelja  druge osobe (navedite): .....

### C.PRIMER GENERIČKOG REGISTRACIONOG OBRASCA<sup>36</sup>

| Popuniti tek posle obrasca za saglasnost   |  |
|--|--|
| Datum registracije DD/MM/GG: ___/___/___ Mesto: _____<br>Referentni broj: _____  |  |
| Lični podaci   |  |
| Puno ime:  | Uzrast: Datum rođenja (DD/MM/GG): ___/___/___  |
| Pol M___ Ž___  | Mesto rođenja:   |
| Adresa:  | Prethodna adresa ako je raseljen:  |
|  |  |
| Kontakt podaci deteta (ako je primenjivo):   | Kontakt podaci negovatelja (navesti ime):  |
|  |  |
| Porodica/negovatelji:  |  |
| <i>Živi sa porodicom</i><br>Oba roditelja: Da___ Ne___<br>___Ime oca (poočima):<br>___Ime majke (pomajke):<br>Zaokružiti ako je poočim/pomajka | <i>Živi sa rođacima</i><br>Ime glave domaćinstva:<br>Srodstvo:<br>Da li ih je dete ranije poznavalo? |
| <i>Živi sa odraslim negovateljem/-ima</i><br>Ime/-na:<br><br>Kako dete poznaje negovatelja/-e?   | <i>Živi sa drugom decom (mlađom od 18 godina)</i><br>Ime/-na:  |
| Pitanja zaštite opisana na mestu identifikacije/upućivanja (ukoliko upućivanje navodi izvor)   |  |
|  |  |
| Nivo rizika: ___Visok ___Srednji ___Nizak  | Ako je nizak, navesti datum procene: (DD/MM/GG): ___/___/___   |
| Šifra voditelja slučaja:   | Potpis: _____ Datum(DD/MM/GG): ___/___/___   |

36 Preuzeto i prilagođeno iz 2011 IA CP IMS

## PRILOG 5: PRIMERI OBRAZACA ZA PROCENU

### A. POJEDNOSTAVLJENA PROCENA NAJBOLJEG INTERESA<sup>37</sup>

|   |  | <b>OBRAZAC ZA BRZU PROCENU NAJBOLJEG INTERESA DETETA</b>            |                                |
|--|--|---|--------------------------------|
| UNHCR / PARTNER LOCATION / COUNTRY:  |  |   |                                |
|  |  | <b>NIVO PRIORITETA SLUČAJA/PRAĆENJA:</b><br><b>HITAN / NORMALAN</b> |                                |
| <b>BIOGRAFSKI PODACI</b>   |  | UNHCR/LOKACIJA PARTNERA/ZEMLJA:                                     | Broj slučaja zaštite dece:     |
| Ime deteta:  | Datum rođenja:   | Datum intervju:   | Mesto rođenja:                 |
| Ime majke:   | Zemlja porekla i nacionalnost:                         | Ime oca:  | Datum ulaska u zemlju dolaska: |
| Ime negovatelja:   | Pol:   | Veroispovest:   | Broj telefona i/ili adresa:    |
| Saglasnost: Da li dete razume zašto se obavlja intervju za procenu najboljeg interesa/utvrđivanje najboljeg interesa i traži saglasnost nastavak procesa? DA <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/><br>Prethodni intervju: Da li je za dete ranije obavljena procena najboljeg interesa/utvrđivanje najboljeg interesa? DA <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/> Ako DA, navesti detalje: Agencija/Datum/Mesto? |  |   |                                |
| <b>Istorija bega/odvajanja:</b>  | Potrebno upućivanje:                                   | Osoba koja prati:   |                                |
|  | Intervencija:  |   |                                |
| Kratak rezime odvajanja:   |  |   |                                |
|  |  |   |                                |
| Lokacija/status majke:   | Pronalaženje porodice: Dete je dalo saglasnost?        |   |                                |
| Lokacija/status oca:   | Pronalaženje porodice: Zahtev za koga?                 |   |                                |
| Braća i sestre (puno ime, uzrast, pol i lokacija):   | Drugi važni rođaci: (srodstvo, uzrast, pol i lokacija) |   |                                |
| 1.   | 1.   |   |                                |
| 2.   | 2.   |   |                                |
| 3.   | 3.   |   |                                |
| 4.   | 4.   |   |                                |
| <b>Aranžman zbrinjavanja:</b>  | Potrebno upućivanje:                                   | Osoba koja prati:   |                                |
|  | Intervencija:  |   |                                |
| Registracioni broj negovatelja:  | Datum kućne posete:                                    |   |                                |
| Da li su dete i negovatelj u krvnom srodstvu?  | Ako jesu, objasniti:                                   |   |                                |
| <i>Koliko dugo dete tu živi? Kako dete opisuje situaciju zbrinjavanja, ima li problema?</i>  |  |   |                                |
|  |  |   |                                |
| <i>Koje su detetove dnevne aktivnosti (igra, kućni poslovi, škola itd.)? Da li dete ima drugove? Ako nema, zašto?</i>  |  |   |                                |
|  |  |   |                                |
| Nabrojte sve članove domaćinstva (ime, srodstvo sa negovateljem, uzrast i pol):  |  |   |                                |
| 1.   | 4.   |   |                                |
| 2.   | 5.   |   |                                |
| 3.   | 6.   |   |                                |

37. Field Handbook and training materials for the implementation of the UNHCR Guidelines on Determining the Best Interests of the Child. UNHCR, 2011

|   |                             |                          |
|---|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Zaštita:</b>   | <b>Potrebno upućivanje:</b> | <b>Osoba koja prati:</b> |
|   | <b>Intervencija:</b>        |                          |
| <i>Da li se dete oseća bezbedno? Ima li konkretnih problema u oblasti zaštite? Objasnite.</i> |                             |                          |
|   |                             |                          |
| <i>Ako ima problema, da li je dete obavestilo drugu osobu/agenciju i šta je preduzeto?</i>    |                             |                          |
|   |                             |                          |

|   |                             |                          |
|---|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Psihosocijalna podrška:</b>  | <b>Potrebno upućivanje:</b> | <b>Osoba koja prati:</b> |
|   | <b>Intervencija:</b>        |                          |
| <i>Kako se dete oseća u smislu svog ukupnog zadovoljstva/dobrobiti? Šta dobro/loše utiče na njegov život?</i> |                             |                          |
|   |                             |                          |
| <i>Kome dete priča o svojim problemima ili traži pomoć (porodica, drugovi, zajednica itd.)?</i>               |                             |                          |
|   |                             |                          |

|  |                             |                          |
|--|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Obrazovanje:</b>  | <b>Potrebno upućivanje:</b> | <b>Osoba koja prati:</b> |
|  | <b>Intervencija:</b>        |                          |
| <i>Navedite detetovo dosadašnje obrazovanje i potrebe:</i> |                             |                          |
|  |                             |                          |
|  |                             |                          |

|   |                             |                          |
|---|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Zdravlje:</b>  | <b>Potrebno upućivanje:</b> | <b>Osoba koja prati:</b> |
|   | <b>Intervencija:</b>        |                          |
| <i>Da li dete prijavljuje da ima bilo kakve konkretne zdravstvene potrebe? Ako da, objasnite:</i> |                             |                          |
|   |                             |                          |
| <i>Da li dete trenutno uzima lekove. Ako da, navedite koje:</i>                                   |                             |                          |
|   |                             |                          |

|  |                             |                          |
|--|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Sklonište/materijalne potrebe:</b>  | <b>Potrebno upućivanje:</b> | <b>Osoba koja prati:</b> |
|  | <b>Intervencija:</b>        |                          |
| <i>Navedite detetove trenutne potrebe za skloništem i materijalne potrebe:</i> |                             |                          |
|  |                             |                          |
|  |                             |                          |

|  |                             |                          |
|--|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Drugo/napomene procenjivača:</b>                                | <b>Potrebno upućivanje:</b> | <b>Osoba koja prati:</b> |
|  | <b>Intervencija:</b>        |                          |
| <i>Druge informacije koje dete ili procenjivač želi da navede:</i> |                             |                          |
|  |                             |                          |
|  |                             |                          |

|  |                               |                              |                     |                                      |
|--|-------------------------------|------------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| <b>Upućivanja</b> (označite sa X sve što se odnosi na slučaj): |                               |                              |                     |                                      |
| <b>BID</b>   | <b>Pronalaženje</b>           | <b>Aranžman zbrinjavanja</b> | <b>Kućna poseta</b> | <b>Registracija</b>                  |
| <b>Zaštita</b>   | <b>Psihosocijalna podrška</b> | <b>Obrazovanje</b>           | <b>Zdravlje</b>     | <b>Sklonište/materijalne potrebe</b> |
| <b>Drugo</b> (navedite):                                       |                               |                              |                     |                                      |
|  |                               |                              |                     |                                      |

|                          |                      |                |               |
|--------------------------|----------------------|----------------|---------------|
| <b>Potpisi:</b>          |                      |                |               |
| <b>Ime procenjivača:</b> | <b>Organizacija:</b> | <b>Potpis:</b> | <b>Datum:</b> |
|                          |                      |                |               |
| <b>Ime supervizora:</b>  | <b>Organizacija:</b> | <b>Potpis:</b> | <b>Datum:</b> |
|                          |                      |                |               |

## B.PRIMER OBRASCA ZA PROCENU ZA DECU ŽRTVE SEKSUALNOG-NASILJA<sup>38</sup>

|   |  |
|---|--|
| Identifikacioni broj događaja: <input style="width: 90%;" type="text"/>   | Šifra žrtve: <input style="width: 90%;" type="text"/>  |
| <b>PROCENA POTREBA DETETA I AKCIONI PLAN SLUČAJA</b>  |  |
| <b>A.PROCENA BEZBEDNOSTI DETETA</b>   |  |
| <b>Glavna procena: Trenutni bezbednosni status deteta.</b>  |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Da, dete je bezbedno.</b> <input type="checkbox"/> <b>Ne, dete nije bezbedno.</b>   |  |
| Objasnite u polju niže  | Identifikovani su sledeći bezbednosni rizici: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Detetovi negovatelji ne mogu ili neće da zaštite dete od daljeg zlostavljanja.</li> <li><input type="checkbox"/> Počinilac živi sa detetom/ima lak pristup detetu u kući.</li> <li><input type="checkbox"/> Dete se plaši članova porodice i ne želi da se vrati kući.</li> <li><input type="checkbox"/> Drugi razlog (navedite): _____</li> </ul> |
| <b>AKCIONI PLAN BEZBEDNOSTI</b>   |  |
| Plan za bezbednost deteta (Opišite plan ovde):  |  |
|   |  |
| Bezbednosno upućivanje preduzeto: <input type="checkbox"/> <b>Da</b> <input type="checkbox"/> <b>Ne</b>   |  |
| <b>Ako DA:</b><br><br>Kome je upućeno dete?<br><br>Dete će pratiti (navedite po odnosu, npr. majka)   | <b>IF NO</b><br><br>Ako NE, zašto?   |
| <b>B.PROCENA ZDRAVSTVENIH POTREBA DETETA</b>  |  |
| <b>Glavna procena: Da li je detetu potrebno medicinsko upućivanje?</b>  |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Da, upućivanje je potrebno jer:</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> Poslednji događaj se desio u poslednjih 120 sati<br><input type="checkbox"/> Dete se žali na fizički bol i povredu<br><input type="checkbox"/> Drugi vidljiv razlog (npr. krvarenje, iscedak ili žrtva sama traži upućivanje)              |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Ne, upućivanje nije potrebno jer:</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> Usluga je već dobijena od druge agencije<br><input type="checkbox"/> Usluga nije primenjiva (npr. zlostavljanje nije uključivalo fizički kontakt)<br><input type="checkbox"/> Drugi razlog: _____  |  |
| <b>ZDRAVSTVENI AKCIONI PLAN</b>   |  |
| Upućivanje na zdravstvene usluge preduzeto: <input type="checkbox"/> <b>Da</b> <input type="checkbox"/> <b>Ne</b>   |  |
| <b>Ako DA:</b><br><br>Kome je upućeno dete?<br><br>Dete će pratiti:   | <b>ZDRAVSTVENO UPUĆIVANJE POTREBNO, ALI NIJE UČINJENO JER:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Žrtva je odbila upućivanje</li> <li><input type="checkbox"/> Usluga nije dostupna</li> <li><input type="checkbox"/> Negovatelj je odbio upućivanje</li> <li><input type="checkbox"/> Preduzeto ne-hitno upućivanje</li> </ul>   |
| Objasnenje:   |  |
|   |  |
| <b>NAPOMENA:</b> U hitnim slučajevima najbolji interes deteta je da dobije medicinsku negu koja može spasti život. Ukoliko negovatelj ili dete odbiju upućivanje, odmah se treba obratiti supervizoru i/ili se dete mora odmah uputiti ako mu je život u opasnosti. |  |

38. Implementation Guidelines. Caring for Child Survivors of Sexual Abuse in Humanitarian Aid Setting. IRC. 2011

Identifikacioni broj događaja:

Šifra žrtve:

### C. PROCENA PSIHOSOCIJALNIH POTREBA DETETA

#### Glavna procena: Trenutno emotivno stanje i nivo funkcionisanja deteta

Detetovo ponašanje se bitno promenilo od zlostavljanja do danas na sledeće načine:

- Dete je prestalo da ide u školu
- Dete je prestalo da izlazi iz kuće
- Dete je prestalo da se igra sa drugovima
- Dete je tužno najveći deo vremena
- Dete pokazuje promene u jelu i spavanju
- Druge velike promene ili teškoće

Opišite emotivno stanje deteta (opišite izraženo ili opaženo stanje deteta)

Kako negovatelj vidi trenutno funkcionisanje deteta? Objasnite, ako je moguće.

Navedite jake strane deteta/porodice: (navedite pozitivne stvari koje dete/porodica ima, a koje mogu pomoći u oporavku)

#### PSIHOSOCIJALNI AKCIONI PLAN

- Pružiti emocionalnu podršku
- Pružiti edukaciju i savetovanje o seksualnom zlostavljanju kako bi se pomoglo detetu i porodici da razumeju kontrolišu reakcije
- Pomoći detetu u vezi sa problemima identifikovanim u proceni (povratak u školu itd.)

- Savetovanje sa negovateljem i/ili drugim članovima porodice

Opišite zašto je to potrebno i kako će biti učinjeno:

#### D. PROCENA I AKCIONI PLAN ZA PRAVNE POTREBE DETETA

Pravno upućivanje preduzeto:  Da  Ne

Ako NE, zašto?

Kome je upućeno dete?

Dete će pratiti:

#### E. SASTANAK ZA REVIZIJU I PRAĆENJE AKCIONOG PLANA

Ovu procenu i akcioni plan slučaja su razvili i o njima su saglasni:

- Dete
- Negovatelj/Drugi  
Srodstvo: \_\_\_\_\_
- Voditelj slučaja  
Šifra: \_\_\_\_\_

Svi relevantni obrasci saglasnosti su potpisani:  Da  Ne

Ako NE, objasnite zašto:

Sastanak za praćenje je zakazan za:

Datum:

Mesto:

## C. PRIMER GENERIČKOG OBRASCA ZA PROCENU<sup>39</sup>

| IZVEŠTAJ O PROCENI DETETOVE SITUACIJE   |
|---|
| <p>Ime deteta:.....</p> <p>.....</p> <p>Referentni radnik: .....</p> <p>Tdh registracioni broj i datum: .....</p> <p>Razlog za upućivanje/procenu: .....</p> <p>Period procene: od.....do.....</p> <p>Spisak ljudi koji su učestvovali u proceni i njihova funkcija/uloga:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| DETETOVA SITUACIJA  |
| <p><b>Razvoj deteta:</b> opservacija psihološkog, emocionalnog, intelektualnog i društvenog stava, uključujući teškoće (govor, komunikacija, nedostatak pažnje, agresivnost, nedostatak razumevanja i koncentracije itd).</p>   |
| <p><b>Zdravlje i fizički razvoj deteta:</b> veličina, težina, nedostaci, hendikep nakon nesreće ili od rođenja, bolesti.</p>  |
| <p><b>Integracija u porodicu i interakcija sa braćom i sestrama, roditeljima:</b> opservacija odnosa (različito ponašanje sa jednom ili drugom osobom, strah, stidljivost ...).</p>   |
| <p><b>Integracija u društvo:</b> obrazovne aktivnosti, rekreativne aktivnosti, zapažanja suseda, itd.</p>   |
| <p>Mišljenje/želje deteta u vezi sa situacijom</p>  |
| SITUACIJA NEGOVATELJ – DETE   |
| <p><b>Odnos između odraslih osoba u domaćinstvu i njihovo ponašanje sa detetom (Roditeljski kapacitet:</b> sposobnost roditelja/negovatelja da zaštiti dete i da zadovolji njegove potrebe i način na koji porodica funkcioniše).</p>   |

39. Case Management Handbook for Child Protection Workers, Tdh, 2013



**Životni uslovi i ekonomska situacija/zaposlenje:** (Trebalo uključuje smještaj, broj spavaćih soba, sanitaciju, struju, vodu, veličinu, nameštaj, hranu, izvore prihoda, visinu prihoda porodice/resurse)

**Podrška od šire porodice/zajednice**

**Stavovi/Mišljenje roditelja/negovatelja**

### MIŠLJENJE DRUGIH PROFESIONALACA

**Mišljenje drugih profesionalaca** (Trebalo evidentirati informacije prikupljene od svih profesionalaca koji su bili u kontaktu sa detetom ili drugim članom porodice koji nije registrovan drugde. To može biti informacija o prijavama porodičnog nasilja policiji, prijave pijanstva na ulici itd).

### ZAKLJUČCI RADNIKA ZA ZAŠTITU DECE

**Mišljenja i zapažanja radnika za zaštitu dece** (uključuje zapažanja o detetu, stavove i podršku roditelja/negovatelja za vreme evaluacije.)

#### Identifikacija glavnih rizika i zaštićujućih faktora

Glavni faktori rizika (na nivou deteta, porodice i šire zajednice)

#### Nivo rizika od 1 do 3:

|         | Low                      | Medium                   | High                     |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Zaštićujući faktori (na nivou deteta, porodice i šire zajednice)

- 1.....
2. ....
- 3.....

Potrebne hitne mere? \_\_\_DA \_\_\_NE

Ako DA, koja vrsta mera?

Potrebne kratkoročne, srednjoročne ili dugoročne mere? \_\_\_DA \_\_\_NE

Ako DA, razvijte akcioni plan

**RADNIK ZA ZAŠTITU DECE**

(Ime, zvanje i potpis)

## ■ PRILOG 6: VODIČ ZA PROCENU RIZIKA<sup>40</sup>

| Vrsta štete ili povrede                                   | NIVO 1  | NIVO 2  | NIVO 3   | NIVO 4   |
|---|---|---|--|--|
|   | <p>DETE JE BITNO POVREĐENO; POTREBAN HITAN ODGOVOR I ČESTO PRAĆENJE</p> <p>(Preporučeni odgovor u roku od 24 sata i praćenje dvaput nedeljno.)</p>  | <p>DETE JE POVREĐENO; POTREBNI ODGOVOR I PRAĆENJE</p> <p>(Preporučeni odgovor u roku od 3 dana i praćenje jednom nedeljno)</p>  | <p>DETE JE U RIZIKU OD ŠTETE ILI POVREDE; POTREBAN MONITORING</p> <p>(Preporučeni odgovor u roku 7 dana i praćenje na dve nedelje do mesec dana)</p> | <p>DETE VIŠE NIJE U RIZIKU; NIJE POTREBNA DALJA INTERVENCIJA; ZATVARANJE SLUČAJA</p> <p>(Uzmite u obzir eksterni monitoring sa novim upućivanjem centru za socijalni rad ako je potrebno)</p>                              |
| <b>Nasilje (fizičko zlostavljanje)</b>                    | <p>Ozbiljna povreda Beba ili dete do 3 godine povređeno u porodičnom nasilju</p> <p>Dete pokušalo suicid</p>  | <p>Preterano telesno kažnjavanje Pretnje povređivanjem Opasno i nepromišljeno ponašanje Dete se samopovređuje</p>   | <p>Pretnje povređivanjem Povremeno telesno kažnjavanje, bez povređivanja</p>   | <p>Nije prisutno nasilje (faktori koji izazivaju povredu su uklonjeni) Osoba koja nanosi povredu ili štetu više nema kontakt sa detetom</p>  |
| <b>Zlostavljanje (seksualno i emotivno zlostavljanje)</b> | <p>Svaki seksualni kontakt između deteta i odrasle osobe (gde osoba koja nanosi povredu ima pristup detetu)</p> <p>Dete je uporno omalovažavano, izolovano ili ponižavano od strane značajnog negovatelja</p> | <p>Dete je obećano za brak</p> <p>Dete je bilo seksualno zlostavljano u prošlosti i nije dobilo nikakvu podršku Pristup značajnog negovatelja detetu je štetan (povremeno omalovažavanje, izolovanje i ponižavanje)</p> | <p>Dete je tretirano drugačije od braće sestara i roditelji su negativni prema detetu</p>  | <p>Dete i porodica su dobili podršku i nisu prisutni faktori seksualnog nasilja Faktori koji izazivaju emotivno nasilje su rešeni (roditelj je dobio podršku) Osoba koja nanosi povredu ili štetu više nema kontakt sa</p> |

40. Risk Assessment Guide, IRC Iraq, 2013

|   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
| <b>Zanemarivanje</b>  | Teška povreda ili bolest kao posledica zanemarivanja (neuhranjenost bez očiglednih uzroka)  | Nedostatak nadzora<br>Neadekvatna osnovna briga<br>Nesposobnost da se dete zaštiti<br>Dete je često prepušteno samo sebi ili preuzima zadatke koji prevazilaze njegove razvojne mogućnosti   | Negovatelji su emotivno udaljeni              | Negovatelj ispunjava osnovne potrebe deteta   |
| <b>Eksploatacija</b>  | Dete uključeno u najgore oblike dečjeg rada   | Maloletno dete primorano da radi   | Roditelji prete da će poslati dete da radi    | Dete više ne radi   |
| <b>Psihosocijalna patnja</b><br>(roditelj se ne nosi sa nedaćama, nije zaštitnički i/ili službe nisu uključene) | Dete je pokušalo suicid<br>Dete se upušta u vrlo rizična ponašanja Dete je prestalo da komunicira<br>Detetovo osećanje realnosti je uticalo na njegov govor<br>Detetovo ponašanje je izrazito nasilno | Detetove socijalne veštine, sposobnost da se brine o sebi i redovno pohađa školu su bitno narušene<br>Dete koristi drogu/alkohol<br>Dete je često odsutno Dete ima uznemiravajuća iznenadna sećanja<br>Dete mokri u krevet Dete često plače/često je tužno Dete ima neočekivane intenzivne strahove, fobije i anksiozno je Dete ima problema sa spavanjem i koncentracijom<br>Dete se iznenada ponaša kao da je mnogo mlađe od svojih godina Dete se samopovređuje | Dete je tužno i povučeno<br>Dete pokazuje bes | Detetova psihosocijalna dobrobit je obnovljena; dete učestvuje u različitim aktivnostima i ne pokazuje zabrinjavajuće ponašanje |

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| <p><b>Naročito vulnerabilna deca</b><br/>Deca bez pratnje i deca odvojena od roditelja (UASC)</p> | <p>Dete bez pratnje mlađe od 5 godina</p> <p>Dete mlađe od 5 godina odvojeno od roditelja, sa nepoznatom porodicom</p> <p>UASC sa nivoom 2 ugrožavajućih faktora</p>  | <p>Dete bez pratnje mlađe od 12 godina</p> <p>Dete mlađe od 12 godina odvojeno od roditelja, sa nepoznatom porodicom</p> <p>Domaćinstvo bez odraslih</p> <p>UASC (ženskog pola) sa nepoznatom porodicom</p> | <p>UASC sa urađenim BIA i BID, koji imaju negovatelje i čije se potrebe zadovoljavaju</p>  | <p>Dete je adekvatno zbrinuto, situacija se prati nekoliko nedelja, bez novih problema</p>  |
| <p>Deca ranije povezana sa oružanim snagama i oružanim grupama</p>                                | <p>Dete je u riziku od ponovnog regrutovanja u oružane snage ili oružane grupe</p>  | <p>Dete bez pratnje sa teškoćama u reintegraciji u zajednicu</p> <p>Dete ranije povezano sa oružanim snagama i oružanim grupama koje nije dobilo podršku</p>  | <p>Dete ranije povezano sa oružanim snagama i oružanim grupama, ali ima pristup uslugama i nalazi se u sigurnom porodičnom okruženju</p> | <p>Dete je adekvatno zbrinuto i nisu prisutni ugrožavajući faktori i faktori vulnerabilnosti</p>  |
| <p>Maloletnička trudnoća/maloletni roditelj</p>   | <p>Trudna maloletna devojčica Maloletni roditelj</p> <p>Trudna maloletna devojčica/maloletni roditelj bez pratnje Trudna maloletna devojčica/maloletni roditelj bez pratnje sa nivoom 2 ugrožavajućih faktora</p> | <p>Trudna maloletna devojčica/maloletni roditelj sa psihosocijalnom patnjom i problemima sa reakcijama zajednice i porodice ili bez odgovarajućeg nivoa podrške</p>   | <p>Trudna maloletna devojčica/maloletni roditelj sa porodičnom podrškom</p>  | <p>Trudna maloletna devojčica/maloletni roditelj sa značajnom porodičnom podrškom i mrežom</p>  |
| <p>Dete sa smetnjama u razvoju ili hronično bolesno dete</p>                                      | <p>Dete mlađe od 5 godina sa nivoom 2 ugrožavajućih faktora</p>   | <p>Dete i porodica nemaju pristup potrebnoj podršci</p>   | <p>Dete sa smetnjama u razvoju ili hronično bolesno dete sa problematičnim ponašanjem</p>  | <p>Dete sa smetnjama u razvoju ili hronično bolesno dete, ali sa značajnom porodičnom podrškom; dete i porodica imaju pristup svim potrebnim uslugama</p> |

|                                      |  |   |  |   |
|--------------------------------------|--|---|--|---|
| <p>Postojanje porodičnog nasilja</p> | <p>Dete mlađe od 5 godina sa nivoom 2 ugrožavajućih faktora Dete mlađe od 5 godina Dete je svedok porodičnog nasilja i sa nivoom 2 ugrožavajućih faktora Roditelj koji trpi nasilje je ozbiljno povređen</p> | <p>Dete i porodica nemaju pristup potrebnoj podršci</p> <p>Dete pokazuje znake emotivne patnje i teškoće u učenju i socijalizovanju</p> | <p>Postoje povremene svađe i nasilje, ali dete je starije od 15 godina i ima mreže podrške</p> | <p>Nije prisutno nasilje (faktori koji izazivaju povredu su uklonjeni) Osoba koja nanosi povredu ili štetu više nema kontakt sa detetom</p> |
|--------------------------------------|--|---|--|---|

## ■ PRILOG 7: PRIMER OBRASCA ZA PLANIRANJE SLUČAJA<sup>41</sup>

| Referentna šifra:   |                               |             |                |   |
|---|-------------------------------|-------------|----------------|---|
| Datum donošenja plana slučaja (DD/MM/GG):                                     |                               |             |                |   |
| Datum revizije plana slučaja (DD/MM/GG):                                      |                               |             |                |   |
| Potrebna mera   | Problem na koji mera odgovara | Odgovornost | Rok (DD/MM/GG) | Komentari o postignutom napretku (sa datumom) |
|   |                               |             |                |   |
|   |                               |             |                |   |
|   |                               |             |                |   |
|   |                               |             |                |   |
| Osobe uključene u sastavljanje plana:   |                               |             |                |   |
| Detalji o osobama koje se ne slažu sa delovima plana i razlozi za neslaganje: |                               |             |                |   |
| Revidirao i odobrio:  |                               |             |                |   |

41. Preuzeto i prilagođeno iz Standard Operating Procedures for Child Protection Case Management in Dadaab (2011) C. Jones for Save the Children (neobjavljeno), Community based social work with children and families: Manual on Prevention and Reintegration (2005), Save the Children Bulgaria i Case Management Handbook for Child Protection Workers (2012), Terre des Hommes (neobjavljeno).

## ■ PRILOG 8: PRIMER OBRASCA ZA PRAĆENJE<sup>42</sup>

|  |                          |                            |                   |       |
|--|--------------------------|----------------------------|-------------------|-------|
| Referentna šifra:  | Šifra voditelja slučaja: | Datum praćenja (DD/MM/GG): |                   |       |
| <b>Planiranje praćenja</b>   |                          |                            |                   |       |
| Vrsta praćenja   | Zakazano                 |                            | Neplanirano       |       |
| Lokacija praćenja  | Detetova kuća            | Kancelarija                | Drugo             |       |
| Svrha/cilj praćenja  | Procena                  | Monitoring                 | Podrška           | Drugo |
| Detalji praćenja (uključujući napomene u vezi sa gore navedenim, naročito sa svrhom/ciljem):                         |                          |                            |                   |       |
| <b>Detalji praćenja</b>  |                          |                            |                   |       |
| Imena i uloge svih prisutnih iz agencije i drugih učesnika koji nisu članovi porodice:                               |                          |                            |                   |       |
| Imena svih učesnika iz porodice (uključujući decu):  |                          |                            |                   |       |
| Glavne tačke razgovora:  |                          |                            |                   |       |
| Ishod sastanka (uključujući dodatne tačke/postignuti napredak/planirane aktivnosti – da se unese u dosije slučaja):  |                          |                            |                   |       |
| Dinamika sastanka:   |                          |                            |                   |       |
| Jeste li imali priliku da individualno razgovarate sa detetom čiji je slučaj? Ako jeste, šta je bio ishod razgovora? |                          |                            |                   |       |
| <b>Sledeće praćenje</b>  |                          |                            | Datum (DD/MM/GG): |       |
| Vrsta, lokacija, svrha/cilj:   |                          |                            |                   |       |

42. Preuzeto i prilagođeno iz: Case Management Handbook for Child Protection Workers (2012) Terre des Hommes (neobjavljeno) i Training Manual Inter-agency Child Protection Information Management System (2012) A. Brusanti and L. Haines for UNICEF, Save the Children and the International Rescue Committee, dostupno na: <http://www.childprotectionims.org/>

■ **PRILOG 9: PRIMER IZVEŠTAJA SA KONFERENCIJE SLUČAJA<sup>43</sup>**

| Datum(DD/MM/GG): ___/___/___ / Ime predsedavajućeg:<br>Napomena: Voditelji slučaja treba da unesu planirane aktivnosti u individualne planove slučaja. |                         |                                  |                                |   |  |  |
|--|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---|--|--|
| <b>ZAPISNIK SA KONFERENCIJE SLUČAJA</b>  |                         |                                  |                                |   |  |  |
| Referentna šifra Datum (DD/MM/ GGGG)   | Šifra voditelja slučaja | Datum otvaranja slučaja Lokacija | Potrebe zaštite i drugi rizici | Napredak/ispunjene aktivnosti Predsedavajući sastanka | Planirane aktivnosti i potrebni resursi: |  |
|  |                         |                                  |                                |   |  |  |
|  |                         |                                  |                                |   |  |  |
|  |                         |                                  |                                |   |  |  |
|  |                         |                                  |                                |   |  |  |
|  |                         |                                  |                                |   |  |  |
|  |                         |                                  |                                |   |  |  |



## 1. SPISAK PRISUTNIH

| Ime: | Radno mesto: | Kontakt: |
|------|--------------|----------|
|      |              |          |
|      |              |          |
|      |              |          |
|      |              |          |
|      |              |          |
|      |              |          |
|      |              |          |
|      |              |          |
|      |              |          |
|      |              |          |

## 2. INFORMACIJE O SLUČAJU

| Broj slučaja: | Primarna<br>vulnerabilnost: | Aktivnosti<br>preduzete do<br>danas: | Procena tre-<br>nutne situacije: | Preporučene<br>aktivnosti: | Vremenski<br>okviri za<br>aktivnosti: | Odgovorno<br>lice: |
|---------------|-----------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|--------------------|
|               |                             |                                      |                                  |                            |                                       |                    |
|               |                             |                                      |                                  |                            |                                       |                    |
|               |                             |                                      |                                  |                            |                                       |                    |
|               |                             |                                      |                                  |                            |                                       |                    |

43. Preuzeto i prilagođeno iz Standard Operating Procedures for Child Protection Case Management in Dadaab (2011) C. Jones for Save the Children (neobjavljeno).

## ■ PRILOG 10: OBRAZAC ZA ZATVARANJE SLUČAJA<sup>44</sup>

| 1. Razlog za zatvaranje slučaja – izaberite jednu pciju  | Da     | Ne |
|--|--------|----|
| Dete se odselilo iz operativnog područja Tdh   |        |    |
| Dete je umrlo  |        |    |
| Dete i/ili porodica više ne žele da participiraju  |        |    |
| Svi ciljevi plana slučaja su ispunjeni   |        |    |
| Nisu svi ciljevi plana slučaja ispunjeni, ali je postignut značajan napredak                               |        |    |
| Napomene:  |        |    |
| 2. Eksterna verifikacija – odgovorite na sva pitanja   | Da     | Ne |
| Dete je popunilo kontrolnu listu dobrobiti i kontrolna lista ukazuje na to da se dete oporavilo            |        |    |
| Detetov nastavnik/animator iz dečjeg kutka/susedi potvrđuju da se dete oporavilo                           |        |    |
| Napomene:  |        |    |
| 3. Komunikacija sa detetom i njegovom porodicom – odgovorite na sva pitanja                                | Da     | Ne |
| Dete i porodica znaju kome treba da se obrate u slučaju daljih problema i imaju relevantne kontakt podatke |        |    |
| Dete i porodica su obavešteni da će slučaj biti zatvoren   |        |    |
| Napomene:  |        |    |
| 4. Tdh mehanizmi odgovornosti – odgovorite na sva pitanja  | Da     | Ne |
| O svim tekućim pitanjima raspravljano je sa supervizorom/rukovodiocem socijalne službe                     |        |    |
| Supervizor/rukovodilac socijalne službe je pregledao dosije slučaja i potpisao zatvaranje slučaja          |        |    |
| Pitanja zagovaranja su zabeležena i upućena relevantnim akterima   |        |    |
| Napomene:  |        |    |
| Odobrio – potpis:  | Datum: |    |

44. Obrazac kreiran na osnovu Terre des Hommes Pillango baze podataka.

## ■ PRILOG 11: OBRAZAC ZA PRENOS SLUČAJA45

|   |   |  |                                |
|---|---|--|--------------------------------|
| <b>Razlozi za prenos slučaja</b>  |   | Reference Code:                                |                                |
| Dete se seli na novu lokaciju <input type="checkbox"/>  | Potreba za specijalizovanim uslugama znači da je druga agencija u boljem položaju da vodi slučaj <input type="checkbox"/> | Organizacioni razlozi <input type="checkbox"/> | Drugo <input type="checkbox"/> |
| Navedite razloge za gore navedeno:  |   |  |                                |
| Ako se dete/porodica seli<br>Adresa:<br>Kontakt:  |   |  |                                |
| <b>Detalji agencije</b>   |   |  |                                |
| Agencija koja prima slučaj:   |   | Agencija koja šalje slučaj:                    |                                |
| Kontakt osoba u agenciji:   |   | Kontakt osoba u agenciji:                      |                                |
| Adresa i kontakt agencije:  |   | Adresa i kontakt agencije:                     |                                |
| Datum prenosa (DD/MM/GG):   |   |  |                                |
| <b>Detalji aranžmana za podršku uspešnom prenosu slučaja</b>  |   |  |                                |
| Na primer: sastanci voditelja slučaja i ključne tačke naglašene tokom sastanka; sastanci upoznavanja između voditelja slučaja, deteta i porodice; završna poseta praćenja od strane agencije koja prenosi slučaj itd. |   |  |                                |
| Preneseni sadržaj dosijea slučaja (navedite dokumente i da li su kopije ili originali, ako je potrebno, nastavite na sledećoj stranici)   | 1.<br>2.<br>3.<br>4.<br>5.<br>6.  |  |                                |
| Obrazac za zatvaranje slučaja mora biti popunjen na poslednjem sastanku praćenja sa detetom i porodicom.  |   |  |                                |
| <b>Obrazac popunio:</b>   |   |  |                                |
| Šifra voditelja slučaja:  | Potpis:   | Datum (DD/MM/GG):                              |                                |
| <b>Odobrio:</b>   |   |  |                                |
| Šifra supervizora:  | Potpis:   | Datum (DD/MM/GG):                              |                                |

45. Preuzeto i prilagođeno iz Training Manual Inter-agency Child Protection Information Management System (2012) A. Brusanti and L. Haines for UNICEF, Save the Children, International Rescue Committee: <http://www.childprotectionims.org/>

## ■ PRILOG 12: PRIMER PROTOKOLA ZA ZAŠTITU PODATAKA<sup>46</sup>

### ŠABLON PROTOKOLA O ZAŠTITI PODATAKA

Sledeći dokument odražava najbolje prakse za zaštitu podataka i treba ga koristiti kao referencu prilikom izrade protokola za zaštitu podataka za vaš program. Informacije u nastavku treba pregledati i prilagoditi kako bi se zadovoljile specifičnosti zemlje i konteksta u kom radite.

Važno je imati na umu da informacije o deci pripadaju deci. Oni koji čuvaju informacije čine to u ime dece i treba da koriste te informacije samo u najboljem interesu dece i uz njihovu informisanu saglasnost. Sledeći protokoli za zaštitu podataka temelje se na konceptu poverljivosti, što je centralna komponenta principa najboljeg interesa i participacije dece.<sup>47</sup>

Poverljivost znači da se informacije koje vam dete otkriva ne koriste bez njegove saglasnosti ili protiv njegove volje i da se ne dele sa drugima bez njegovog odobrenja, osim u izuzetnim okolnostima (tj. tamo gde se identifikuju ozbiljni bezbednosni problemi (vidi tačku 8) ili gde su pružaoci usluga po zakonu dužni da prijave zlostavljanje (vidi tačku 9)). Informacije se mogu čuvati ili prenositi usmeno, na papiru ili elektronskim putem.

Poverljivost je u najboljem interesu deteta, jer ona sprečava zloupotrebu informacija o njima za potrebe izvan njihove kontrole, uključujući i za potrebe koje vode do njihovog iskorišćavanja, stigmatizacije i zlostavljanja – namerno ili nenamerno. Ona takođe pomaže da se obezbedi da se dečji stavovi i mišljenja čuju i poštuju u svakom trenutku.

### KLJUČNE DEFINICIJE

**Poverljivost:** princip koji zahteva od pružalaca usluga da zaštite prikupljene informacije o korisnicima i osiguraju da su one dostupne samo uz korisnikovu izričitu dozvolu.

**Informisana saglasnost:** dobrovoljni pristanak pojedinca koji ima kapacitet da razume i koji ostvaruje slobodan izbor da primi usluge (za decu i odrasle uzrasta 15+)<sup>48</sup>, zahteva od voditelja slučaja da daju informacije o uslugama i potencijalnim rizicima razmene informacija.

**Informisani pristanak:** izražena spremnost da se učestvuje u uslugama, za decu do mlađu od 15<sup>49</sup> godina,

**Mandatorno prijavljivanje:** termin koji se koristi za opisivanje pravnih ili zakonskih sistema koji nalažu pružaocima usluga da prijave određene kategorije krivičnih dela ili zlostavljanja (na primer, seksualno nasilje, zlostavljanje dece itd); treba uzeti u obzir najbolji interes deteta kada se odlučuje da li će se agencija pridržavati takve politike.

46. Preuzeto i prilagođeno iz IA CP IMS.

47. Ovi principi su navedeni u Konvenciji Ujedinjenih nacija o pravima deteta i Afričkoj povelji o pravima i dobrobiti deteta Organizacije afričkog jedinstva.

48. Uzrasna granica se može prilagoditi na osnovu zrelosti deteta.

49. Ibid.

**Načelo “strogo po potrebi”:** ograničavanje informacija koje se smatraju osetljivim i razmenjivanje samo sa onim osobama kojima će informacije omogućiti da zaštite dete.

### **ZAŠTITA PODATAKA**

1. Važno je da dobro razumete kontekst u kom radite. Pre početka korišćenja baze podataka treba obaviti procenu koja uzima u obzir sve važeće lokalne zakone za zaštitu podataka i moguće implikacije koje oni mogu imati za uključeno osoblje i organizacije. Ovaj proces takođe treba da uzme u obzir i stepen osetljivosti podataka koji će biti prikupljeni u odnosu na bezbednosne rizike specifične za kontekst. 2. U slučajevima u kojima podatke treba deliti ili preneti izvan granica, agencije treba da razmotre potencijalne prepreke za zaštitu podataka (na primer, službenici na granici mogu zatražiti pristup podacima).
2. U slučajevima u kojima podatke treba deliti ili preneti izvan granica, agencije treba da razmotre potencijalne prepreke za zaštitu podataka (na primer, službenici na granici mogu zatražiti pristup podacima).
3. Sve agencije koje drže informacije o deci treba da imaju pisanu politiku zaštite podataka koja se zasniva na principu poverljivosti, a koja bi idealno bila sastavni deo šire agencijske politike za zaštitu dece. Ugovori osoblja treba da sadrže obavezu pridržavanja te politike.
4. Svoj deci o kojoj se prikupljaju informacije treba da bude dodeljena šifra koja se zasniva na dogovorenom standardnom formatu. Taj format može da ukazuje na oblast identifikacije ili oblast porekla, ali mora da garantuje anonimnost deteta. Šifru treba koristiti za označavanje detetovog slučaja bilo usmeno, na papiru ili elektronski (uključujući i Word dokumente, mejlove, razgovore na Skype-u itd.) umesto identifikacionih podataka kao što su ime ili datum rođenja. Sve dosjee treba čuvati u skladu sa dodeljenom šifrom.
5. Pristup informacijama o deci treba da bude ograničen samo na one koji treba da ih znaju i na one za koje se deca slažu da ih znaju.
6. Oni koji prikupljaju informacije moraju dobiti informisanu saglasnost od deteta i/ili njegovog roditelja/ negovatelja, poželjno u pisanom obliku. Kada su deca premlada (obično ispod 15 godina) da bi dala saglasnost, treba tražiti njihov informisani pristanak (tj. spremnost za učestvovanje u uslugama), dok roditelj ili negovatelj daje saglasnost. Proces dobijanja informisane saglasnosti ili pristanka mora da sadrži objašnjenje detetu (i roditelju/negovatelju, gde je to potrebno) zašto se informacije prikupljaju, kako će se koristiti i ko će ih koristiti. Informacije treba davati na jeziku i u formatu koji odgovaraju uzrastu deteta i njegovoj sposobnosti razumevanja i detetu (i roditelju/negovatelju) treba dati mogućnost da postavljaju pitanja. U situacijama kada postoje i funkcionišu zakoni mandatornog prijavljivanja, pružaoci usluga moraju objasniti ta ograničenja poverljivosti prilikom dobijanja saglasnosti. Čak i kada su u pitanju vrlo mala deca (ispod 5 godina starosti), treba nastojati da se informacije daju i objasne u odgovarajućem formatu.
7. Deci treba dati mogućnost da istaknu sve informacije za koje ne žele da budu otkrivene određenoj osobi. Na primer, dete može želeći da se njegovoj porodici ne otkriju lični detalji o kojima bi radije govorilo u četiri oka ili ih uopšte ne bi delilo.

8. U izuzetnim okolnostima informacije dobijene od deteta mogu se razmenjivati i protiv njegove želje, ako se, nakon pažljive procene, smatra da je to u njegovom najboljem interesu, ali razlozi za to moraju detetu biti jasno objašnjeni. Nema čvrstih ili brzih pravila za razmenu informacija dobijenih od deteta, ali uopšteno, informacije treba deliti kada je dete ili druga osoba u riziku od povrede ili štete. Budući da je to subjektivno, svaki slučaj treba posmatrati pojedinačno, a odluke da se informacije otkriju treba doneti na najvišem nivou agencije ili agencija koje su uključene u proces.
9. U nekim okolnostima postoje **zakoni mandatornog prijavljivanja** koji nalažu pružiocima usluga da prijave slučajeve stvarnog zlostavljanja ili sumnju da postoji zlostavljanje centralnoj agenciji, ograničavajući poverljivost između agencija i korisnika usluga. Tamo gde takvi zakoni postoje i funkcionišu, detetu i/ili negovatelju to treba objasniti za vreme procesa za dobijanje informisane saglasnosti. U nekim slučajevima sistemi za mandatorno prijavljivanje mogu imati ozbiljne nedostatke (na primer, nepostojanje jasnih procedura i smernica, nedovoljni kapaciteti za odgovor itd.) i mogu dodatno ugroziti bezbednost dece i porodice, naročito u vanrednim situacijama. Prilikom određivanja daljih odgovarajućih koraka pružiocima usluga treba da uzmu u obzir bezbednost i najbolji interes deteta zajedno sa potencijalnim pravnim posledicama neprijavlivanja. Radi zaštite radnika, **odluke u vezi sa usklađenošću sa zakonima mandatornog prijavljivanja treba donositi na najvišem nivou agencije.**
10. Dobijene informacije treba preneti samo licu koje je određeno da ih primi, za jasno definisane ciljeve, kao što je linijski rukovodilac ili partnerska agencija. Linije razmene informacija moraju biti jasno utvrđene i razumljive svim zaposlenima. Razmena informacija između različitih agencija zahteva da sve uključene agencije postupaju u skladu sa standardnim protokolima za zaštitu podataka.
11. Deca imaju pravo na pristup i pregled informacija o sebi. Zato agencije koje drže informacije treba da omoguće pristup informacijama kada i kako je to deci potrebno.
12. Osoblje koje radi direktno sa decom mora podnositi redovne izveštaje radi sopstvene dobrobiti. Tokom izveštavanja o podeljenim informacijama o deci treba raspravljati anonimno. Ako postoji potreba da se anonimnost prekrši, to treba učiniti u prisustvu lica ovlašćenog za primanje informacija i u skladu sa najboljim interesom osoba koje su u pitanju.
13. Važno je da rukovodioci, putem redovnog praćenja i mentorstva osoblja, obezbede da se protokoli za zaštitu podataka poštuju i da se ažuriraju kada je to potrebno (na primer, ako dođe do promena u kontekstu).

### **Bezbednost papirnih dosijea**

14. Svaki slučaj treba čuvati u pojedinačnoj fascikli sa jasno označenom šifrom slučaja na prednjim koricama. **Važno** je da se detetovo ime ne pojavljuje na koricama.
15. Papirne dosijee treba čuvati na sigurnom mestu i treba da budu dostupni samo licima odgovornim za informacije. To obično znači da se čuvaju u ormanima za kartoteku koji se mogu zaključati, a ključevi su kod lica koje je odgovorno za informacije. Niko drugi ne treba da dobije nezavisan pristup bez odobrenja.

16. Papirne dosjee treba prenositi lično između lica odgovornih za informacije. Za vreme prenosa fascikle treba čuvati u zatvorenoj kutiji ili zatvorenom kovertu. U izuzetnim okolnostima rukovodilac za zaštitu dece će možda taj zadatak morati da poveri članu osoblja koji nije zaposlen u oblasti zaštite dece. U tom slučaju će član osoblja morati biti upoznat sa protokolima za zaštitu podataka i mora ih potpisati.
17. Originalna dokumenta (kao što je izvod iz matične knjige rođenih) treba skenirati, a zatim ih vratiti detetu. Originalna dokumenta ne treba čuvati u papirnom obliku, tako da se u slučaju hitne evakuacije/preseljenja uništavanje papirnih dosjea može obaviti bez oklevanja.
18. Fascikle i/ili ormani za kartoteku treba da budu kodirani bojama prema osetljivosti podataka koje sadrže i tako će se odrediti i redosled prvenstva kojim treba da budu uklonjeni/uništeni u slučaju hitne evakuacije/preseljenja.
19. Prostorije u kojima se drže informacije u papirnom ili elektronskom obliku treba da budu zaključane kada lice odgovorno za informacije napusti prostoriju.

#### **Bezbednost elektronskih podataka**

20. Kompjuter treba da bude opremljen najnovijim antivirusnim softverom kako bi se izbegli oštećenje i gubitak informacija.
21. Sve elektronske informacije o detetu treba da budu zaštićene lozinkom, a lozinka treba da se menja na redovnoj bazi. Informacije treba prenositi u šifrovanim ili lozinkom zaštićenim datotekama, bilo da se prenose putem interneta, bilo na memorijskim štapićima. USB treba da se predaje lično između osoba odgovornih za informacije i da bude zaštićen lozinkom, a datoteka se briše odmah nakon prenosa. Budite sigurni da je datoteka takođe trajno izbrisana iz kante za smeće na kompjuteru.
22. Treba praviti najmanje dve rezervne kopije datoteka nedeljno: jedna treba da se čuva na lokaciji baze podataka, a druga da se pošalje na sigurno čuvanje na unapred definisanoj centralnoj lokaciji. Razlog za postojanje off-site rezervnih kopija je taj da se podacima može pristupiti ako se glavna baza podataka ošteti (na primer, zbog poplava). To takođe znači da i ako je glavna baza podataka uništena u hitnoj evakuaciji/preseljenju, neće biti izgubljene sve elektronske informacije. Obično je on-site rezervna kopija eksterni hard drajv koji se čuva zaključan u ormanu za kartoteku, a off-site rezervne kopije se prave slanjem šifrovane, lozinkom zaštićene zip datoteke sa bazom podataka imejlom određenom primaocu.

#### **Plan hitne evakuacije/preseljenja**

23. U slučaju evakuacije/preseljenja, rukovodstvo mora osigurati da su kompjuter/i u kom je baza podataka, rezervne kopije datoteka i dosjei u papirnom obliku preseljeni na sigurno mesto. Kada preseljenje baze podataka i papirnih dosjea nije moguće, uprava treba da se postara da sadržaj baze podataka bude uništen i papiri spaljeni. Tada će podaci sačuvani u sistemima za rezervne kopije postati jedini izvor informacija o deci. Treba napomenuti da u nekim okolnostima neće biti potrebno da se dosjei unište i zato je važnije da se osigura da su propisno obezbeđeni i zaštićeni tokom evakuacije/preseljenja. To je odluka koju mora doneti rukovodstvo.

24. Jasan plan evakuacije/preseljenja treba da sadrži "shemu delegiranja", koja određuje ko je odgovoran za donošenje odluka u vezi sa uklanjanjem ili uništavanjem informacija (i za informacije na papiru i za elektronske informacije). Ta shema treba da bude razrađena od strane menadžera za bezbednost/višeg osoblja i ugrađena u standardan plan evakuacije/preseljenja za celu agenciju.
25. Direktor agencije za datu zemlju, menadžer za bezbednost, logistički menadžer, IT menadžer, više rukovodstvo i osoblje za zaštitu dece treba da znaju svoje pojedinačne odgovornosti navedene u planu evakuacije/preseljenja i budu vesni osetljive prirode informacija koje se prikupljaju. Informisanje o planu evakuacije treba da bude deo standardne indukcije za relevantno osoblje.
26. Treba sprovoditi vežbe evakuacije/preseljenja kako bi se osiguralo da svaki pojedinac zna svoje obaveze i da je u stanju da brzo reaguje u slučaju hitne evakuacije/preseljenja. U slučaju pogoršanja bezbednosne situacije, više rukovodstvo i osoblje zaduženo za bezbednost treba ponovo da razmotre planove evakuacije/preseljenja i ako je potrebno, da ih prilagode situaciji.

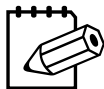
#### **Vodeće agencije**

27. Vodeće agencije u međuagencijskoj mreži odgovorne su za to da sve druge agencije imaju odgovarajuće protokole za zaštitu podataka, uključujući planove evakuacije/preseljenja.
28. U slučaju hitne evakuacije/preseljenja, vodeće agencije treba da koordinišu proces sa ostalim agencijama u mreži kako bi se osiguralo da su sve agencije u mogućnosti da se evakušu bez ugrožavanja bezbednosti podataka i narušavanja poverljivosti.
29. Vodeće agencije treba što je pre moguće da se obrate IA CP IMS upravnom odboru i/ili koordinatoru kako bi ih upozorili na evakuaciju/preseljenje i tražili podršku ako je potrebna.



## ■ PRILOG 13: PRIMER INFORMISANE SAGLASNOSTI<sup>50</sup>

# 5 VOĐENJE SLUČAJA ZA DECU ŽRTVE



### ALAT: PRIMER INFORMISANE SAGLASNOSTI/INFORMISANOG PRISTANKA I SAOPŠTAVANJE PRAVA KORISNIKA

Sledeći primer teksta može da prati obrazac za informisanu saglasnost/informisani pristanak koji koristite u svojoj praksi u datom kontekstu.



### PRIMER TEKSTA INFORMISANA SAGLASNOST/INFORMISANI PRISTANAK I SAOPŠTAVANJE PRAVA KORISNIKA

Sledeći primer teksta treba da prati obrazac za informisanu saglasnost/informisani pristanak koji koristite u svojoj praksi u datom kontekstu.

Zdravo (ime korisnika),

Zovem se (ime zaposlenog) i ovde sam da ti pomognem. Ja sam voditelj slučaja iz (naziv organizacije) i moja uloga je da pomognem deci i porodicama koje su iskusile teškoće. Mnoga deca imaju koristi od dobijanja naših usluga. Prvo ćemo razgovarati o onome što ti se dogodilo. Svrha tog razgovora je da se upoznam sa tvojom situacijom tako da mogu da ti pružim informacije o dostupnim uslugama i da ti pomognem da se povežeš sa pružaocima tih usluga. Koristi od dobijanja usluge vođenja slučaja uključuju i pomoć u pristupu (navedite dostupne usluge, kao što su medicinske, psihosocijalne, pravne i bezbednosne mogućnosti u zajednici). Postoje ograničeni rizici povezani sa dobijanjem usluge vođenja slučaja (navedite rizike na osnovu lokalnih okolnosti/programa).

Važno je da znaš da će sve što mi kažeš ostati poverljivo, uključujući sve beleške koje napravim tokom vođenja slučaja. To znači da nikome neću reći ono što mi kažeš, kao ni bilo koje druge informacije o tvom slučaju, osim ukoliko to od mene ne zatražiš ili je reč o informaciji koju moram da podelim jer si u opasnosti. Možda neću moći da zadržim sve informacije u tajnosti i objasniću ti zašto. Informacije koje si mi dao moraću da podelim u sledećim situacijama:

- » Ako saznam da si u vrlo ozbiljnoj opasnosti, moram to reći (navedite odgovarajuću organizaciju).
- » Ako mi kažeš da planiraš da ozbiljno povrediš sebe, moram to reći tvojim roditeljima ili nekoj drugoj odrasloj osobi od poverenja. Ako mi kažeš da planiraš da ozbiljno povrediš nekog drugog, moraću to da prijavim. Ne bih mogao da zadržim te probleme samo između tebe i mene.
- » (Objasnite mandatomo prijavljivanje ako se primenjuje u lokalnom okruženju.)
- » Dodajte sve ostale izuzetke koji se odnose na poverljivost. Na primer, ako radnik UN ili nevladine organizacije počini seksualno zlostavljanje i eksploataciju.)

50. Implementation Guidelines. Caring for Child Survivors of Sexual Abuse in Humanitarian Aid Setting. IRC. 2011

## SMERNICE ZA BRIGU O DECI ŽRTVAMA SEKSUALNOG ZLOSTAVLJANJA



- » Ako postoji još neka osoba ili organizacija koja ti može pružiti podršku koja ti je potrebna, a ja imam tvoju dozvolu da podelim informacije o tvom slučaju sa njima. O tome ćemo govoriti više kasnije u našem razgovoru.

Dakle, nećemo preduzimati nikakve aktivnosti u vezi sa tvojim slučajem bez tvoje saglasnosti, osim ako moramo da bismo zaštitili tvoju bezbednost i da bismo poštovali zakon.

Pre nego što počnemo, takođe bih želeo da ti saopštim tvoja prava u našem zajedničkom radu. Tu istu informaciju delim sa svima sa kojima razgovaram:

- » Imaš pravo da odbiješ da se tvoja priča u celini ili delovi tvoje priče dokumentuju u obrascima slučaja. U redu je ako postoji nešto što želiš da mi kažeš, ali radije bi da to ne zapišem dok razgovaramo.
- » Imaš pravo da ne odgovoriš na bilo koje pitanje koje ti postavim. Imaš pravo da mi kažeš da stanem ili usporim ako si uznemiren ili uplašen.
- » Imaš pravo da budeš intervjuisan sâm ili sa negovateljem/drugom osobom od poverenja pored sebe. To je tvoja odluka.
- » Imaš pravo da mi postavljaš pitanja ili da mi kažeš ako ne razumeš nešto što kažem.
- » Imaš pravo da odbiješ da se tvoja priča u celini ili delovi tvoje priče dokumentuju u obrascima slučaja. U redu je ako postoji nešto što želiš da mi kažeš, ali radije bi da to ne zapišem dok razgovaramo.

Imaš li bilo kakvih pitanja o mojoj ulozi i uslugama koje ti možemo ponuditi?

(Ostavite vremena za odgovore na sva pitanja koje dete i negovatelj mogu imati pre nego što pređete na

dobijanje njihove informisane saglasnosti/informisanog pristanka). Mogu li da dobijem tvoju dozvolu da nastavim sa uslugama vođenja slučaja u ovom trenutku?

- : Ako je odgovor DA, zamolite dete i negovatelja da potpišu obrazac za informisanu saglasnost/informisani pristanak za uključivanje u vođenje slučaja i nastavite sa uslugama vođenja slučaja.
- : Ako je odgovor NE, pružite informacije o drugim uslugama vođenja slučaja, uslugama bezbednosti, zdravstvenim i pravnim uslugama u zajednici.

U većini slučajeva deca i negovatelji će biti spremni da daju svoju saglasnost i/ili pristanak za učestvovanje u uslugama vođenja slučaja. Voditelj slučaja treba da bude umešan u predstavljanju informacija koje se nalaze u primeru iznad na nepreteći i podržavajući način. Jednom kada su dobili potpune informacije, deca i negovatelji treba da se osećaju sigurnije u razgovoru sa voditeljem slučaja i u odnosu na nastavak vođenja slučaja. U svakom lokalnom kontekstu voditelji slučaja će prilagoditi svoje reči i pristupe tako da odgovaraju kontekstu. Autori ovih smernica podstiču taj stil lokalne adaptacije.

## ■ PRILOG 14: PRIMER UPUTSTVA ZA INFORMISANU SAGLASNOST<sup>51</sup>

Na samom početku sastanka sa decom i njihovim negovateljima voditelji slučaja su odgovorni za uključenje korisnika u usluge tako što će im objasniti svoju ulogu i raspoložive usluge za pomoć detetu i porodici. Najčešće, deca, a možda i negovatelji, neće u potpunosti razumeti šta je uloga voditelja slučaja i šta će se događati. To može prouzrokovati da deca (i negovatelji) budu uplašeni ili nesigurni u vezi sa uključivanjem u usluge. Stoga je važan deo vođenja slučaja biti iskren o ponuđenim uslugama – i propisima koji regulišu usluge (na primer, protokoli za poverljivost) – i o dobijanju dozvole od negovatelja i deteta za nastavak procesa. Deca i negovatelji se mogu složiti da učestvuju samo kada imaju potpuno razumevanje usluga i povezanih koristi i rizika. U vođenju slučaja obično postoje tri oblasti u kojima je potrebna dozvola korisnika, takođe poznata kao informisana saglasnost i/ili informisani pristanak. To su:

To su:

- Na početku pružanja usluga vođenja slučaja (to jest, pre otvaranja slučaja i intervju procene);
- U sklopu vođenja slučaja, deca i negovatelji takođe moraju dati dozvolu da voditelj slučaja prikuplja i čuva informacije o njihovom slučaju tokom celog procesa vođenja slučaja;
- Prilikom upućivanja slučaja, kada voditelj slučaja deli informacije sa drugim pružaocima usluga koji mogu pomoći da dete i porodica zadovolje svoje specifične potrebe.

Da bi deca i negovatelji dali svoju dozvolu za učešće u vođenju slučaja, voditelji slučaja treba da objasne sledeće:

- ulogu i odgovornosti voditelja slučaja u vođenju slučaja;
- šta vođenje slučaja uključuje (na primer, slušanje problema, utvrđivanje potreba, pomoć uzadovoljenju potreba), uključujući prednosti i ograničenja usluge;
- šta znači poverljivost i kako se ponekad poverljivost ne može održati i zbog čega, uključujući uslove za koje važi mandatomo prijavljivanje;
- kako će se informacije o korisniku bezbedno čuvati (to uključuje sve obrasce za vođenje slučaja i baze podataka koji se koriste);
- kako će se informacije koristiti (da li se koriste za prikupljanje podataka, razmenu informacija ili u druge svrhe);
- voditelji slučaja uvek treba da deci i negovateljima pruže priliku da postave pitanja ili podele zabrinutost tokom razgovora.

### KAKO DOBITI DOZVOLU OD DECE I NEGOVATELJA

Objašnjenije usluga vođenja slučaja, uključujući potrebu za prikupljanjem, čuvanjem i eventualnom razmenom informacija, i dobijanje dozvole za postupak ne moraju biti komplikovani. Međutim, voditelji slučaja moraju znati kako da dobiju dozvolu u skladu sa lokalnim zakonima, uzrastom i nivoom zrelosti deteta i u prisustvu negovatelja koji nisu počinio.

51. Implementation Guidelines. Caring for Child Survivors of Sexual Abuse in Humanitarian Aid Setting. IRC. 2011

Opšti princip je da se dozvola za nastavak vođenja slučaja (i drugih aktivnosti u vezi sa slučajem) traži i od deteta i od roditelja ili negovatelja, osim ako se ne smatra neprikladnim da detetov negovatelj bude uključen. Dozvola za nastavak vođenja slučaja i za druge aktivnosti zaštite i tretmana (na primer, upućivanje) se traži putem dobijanja informisane saglasnosti od negovatelja ili starije dece i/ili informisanog pristanka od mlađe dece. Informisana saglasnost i informisani pristanak su slični, ali ne i potpuno isti.

- Informisana saglasnost je dobrovoljna saglasnost pojedinca koji ima pravni kapacitet da dâ saglasnost. Da bi dao informisanu saglasnost, pojedinac mora imati sposobnost i zrelost da poznaje i razume ponudene usluge i da bude zakonski u mogućnosti da dâ svoj pristanak. Roditelji su obično odgovorni za davanje saglasnosti za svoje dete da dobije usluge. U nekim okolnostima stariji adolescenti takođe su zakonski u mogućnosti da daju saglasnost umesto svojih roditelja ili kao dodatak njihovoj saglasnosti.
- Informisani pristanak je iskazana spremnost za učestvovanje u uslugama. Za mlađu decu koja su po definiciji premlada da daju informisanu saglasnost, ali su dovoljno stara da razumeju i saglasna su da učestvuju u uslugama, traži se informisani pristanak. Informisani pristanak je iskazana spremnost deteta da učestvuje u uslugama.

## **SMERNICE ZA DOBIJANJE INFORMISANE SAGLASNOSTI/INFORMISANOG PRISTANKA OD DECE I NEGOVATELJA**

Uzrast za koji je za dete potrebna saglasnost roditelja zavisi od zakona date države. To znači da je kada je dete mlađe od uzrasta za zakonsku saglasnost (koji se obično utvrđuje zakonom date zemlje), potrebna saglasnost negovatelja. U nedostatku jasnih zakona i pridržavanja zakona, kao opšte pravilo važi da je za decu mlađu od 15 godina potrebna saglasnost negovatelja.

### **Mala deca (uzrasta od 0 do 5 godina)**

Informisanu saglasnost za decu u ovoj uzrasnoj grupi treba tražiti od detetovog negovatelja ili druge odrasle osobe od poverenja u detetovom životu, a ne od deteta. Ako nijedna takva osoba nije prisutna, možda će pružalac usluga (voditelj slučaja, radnik u oblasti zaštite dece, zdravstveni radnik itd.) morati da dâ saglasnost za dete, u skladu sa aktivnostima koje podržavaju zdravlje i dobrobit deteta.

Vrlo mala deca nisu dovoljno sposobna za donošenje odluka u vezi sa brigom i tretmanom i zato se od dece u tom uzrastu neće tražiti informisani pristanak. Međutim, pružalac usluga i dalje treba da nastoji da objasni detetu šta se događa, na vrlo jednostavan i odgovarajući način.

### **Mlađa deca (uzrasta od 6 do 11 godina)**

Obično deca u ovoj uzrasnoj grupi nisu zakonski sposobna niti dovoljno zrela da daju informisanu saglasnost za učestvovanje u uslugama. Međutim, ona mogu da daju informisani pristanak ili iskažu spremnost da participiraju. Od dece u ovoj uzrasnoj grupi treba tražiti dozvolu da se nastavi sa uslugama i aktivnostima koje ih se direktno tiču. Ova dozvola se može dobiti usmeno od strane deteta i kao takva se dokumentovati na obrascu za informisanu saglasnost. Pored detetovog informisanog pristanka, za decu ovog uzrasta potrebna je pismena informisana saglasnost roditelja/negovatelja. Ako nije moguće dobiti informisanu saglasnost od roditelja ili negovatelja, saglasnost za dete treba tražiti od druge odrasle osobe od poverenja (koju je identifikovalo dete) koja se može bezbedno uključiti u donošenje odluka o brizi i tretmanu.

### **Starija deca (uzrasta od 12 do 14 godina)**

Deca u ovoj uzrasnoj grupi imaju veće kapacitete i na naprednijem su stepenu kognitivnog razvoja i stoga mogu biti dovoljno zreli da donose odluke i daju informisani pristanak i/ili informisanu saglasnost za nastavak usluga. Standardna praksa bi trebalo da bude da voditelj slučaja traži od deteta pismeni informisani pristanak na učestvovanje u uslugama, kao i pismenu informisanu saglasnost roditelja/negovatelja. Međutim, ako se smatra nebezbednim i/ili nije u najboljem interesu deteta da se negovatelj uključi, voditelj slučaja treba da pokuša da identifikuje drugu odraslu osobu od poverenja u detetovom životu koja će dati informisanu saglasnost pored detetovog pismenog pristanka. Ukoliko to nije moguće, detetov informisani pristanak može imati potrebnu težinu ako voditelj slučaja proceni da je dete dovoljno zrelo i tada voditelj slučaja može nastaviti sa brigom i tretmanom pod vođstvom i uz podršku svojog supervizora.

### **Stariji adolescenti (uzrasta od 15 do 18 godina)**

Deca uzrasta 15 godina i starija uopšteno se smatraju dovoljno zreli da donose odluke. Osim toga, petnaestogodišnjacima je često zakonski dozvoljeno da donose odluke o sopstvenoj brizi i tretmanu, naročito u oblasti socijalne zaštite i reproduktivnog zdravlja. To znači da stariji adolescenti mogu dati informisanu saglasnost ili informisani pristanak (u skladu sa lokalnim zakonima). U idealnom slučaju podržavajući negovatelji koji nisu počinoci od početka su uključeni u donošenje odluka o brizi i tretmanu i takođe daju informisanu saglasnost. Međutim, odluke o uključivanju negovatelja treba doneti direktno sa detetom i u skladu sa lokalnim zakonima i politikama.

Ako adolescent (i negovatelj) pristaju da se proces nastavi, voditelj slučaja dokumentuje njihovu informisanu saglasnost na obrascu za informisanu saglasnost ili dokumentuje u evidenciji slučaja da je dobio usmenu saglasnost da nastavi sa uslugama vođenja slučaja. Napomena: voditelji slučaja se moraju pridržavati procedura i smernica za informisanu saglasnost/informisani pristanak u fazi planiranja slučaja kada se obavlja upućivanje na dodatne usluge.

### **Posebne situacije**

Ako nije u najboljem interesu deteta da se negovatelj uključi u proces dobijanja informisane saglasnosti, voditelj slučaja treba da utvrdi da li postoji odrasla osoba od poverenja u životu deteta od koje se može dobiti saglasnost. Ako ne postoji druga odrasla osoba od poverenja koja će dati saglasnost, voditelj slučaja treba da odredi kapacitet deteta za donošenje odluka na osnovu njegovog uzrasta i stepena zrelosti.

Ako dete mlađe od 15 godina ne da saglasnost, ali je negovatelji daju ILI ako ni dete ni negovatelj ne daju saglasnost ILI dete iznad 15 godina starosti ne da saglasnost, onda voditelj slučaja mora da odluči, od slučaja do slučaja, a na osnovu detetovog uzrasta i stepena zrelosti, kulturnih i tradicionalnih faktora, prisustva (podržavajućih) negovatelja i hitnosti potrebe za zaštitom, da li je prikladno da ide protiv želje deteta i/ili negovatelja i nastavi sa vođenjem slučaja i pomogne detetu da dobije potrebne usluge.

U situacijama u kojima deca i/ili negovatelji oklevaju da nastave, voditelji slučaja treba da postave dodatna pitanja kako bi se utvrdio razlog za oklevanje da se dobiju usluge. Možda se dete i/ili negovatelj plaše gubitka poverljivosti zbog zakona o mandatornom prijavljivanju. Tada voditelj slučaja može da dodatno objasni njihovo pravo da učestvuju u tome kako će se razmenjivati informacije ako je to potrebno (na primer, u situaciji mandatornog prijavljivanja) i/ili da dodatno objasni rizike u vezi sa prijavljivanjem.

Ako se utvrde ozbiljni rizici, onda prijavljivanje možda nije u najboljem interesu i voditelj slučaja može to dodatno raspraviti sa korisnikom, a zatim i sa svojim supervizorom. Voditelji slučaja treba da odvoje vreme za razgovor o strahovima i zabrinutosti dece i negovatelja u vezi sa nastavkom vođenja slučaja i da daju jasne i precizne odgovore kako bi pomogli da se strahovi i brige prevaziđu.

#### PREGLED SMERNICA ZA DOBIJANJE INFORMISANE SAGLASNOSTI/INFORMISANOG PRISTANKA

| Uzrasna grupa | Dete                   | Negovatelj  | Ako nema negovatelja ili ako nije u najboljem interesu deteta  | Način                                   |
|---------------|------------------------|---|--|---|
| 0-5           | -                      | Informisana saglasnost                              | Informisana saglasnost druge odrasle osobe od poverenja ili voditelja slučaja  | Pismena saglasnost                      |
| 6-11          | Informisani pristanak  | Informisana saglasnost                              | Informisana saglasnost druge odrasle osobe od poverenja ili voditelja slučaja  | Usmeni pristanak<br>Pismena saglasnost  |
| 12-14         | Informisani pristanak  | Informisana saglasnost                              | Informisana saglasnost druge odrasle osobe od poverenja ili detetov informisani pristanak uz dovoljan nivo zrelosti može imati potrebnu težinu | Pismeni pristanak<br>Pismena saglasnost |
| 15-18         | Informisana saglasnost | Uz detetovu dozvolu, tražite informisanu saglasnost | Detetova informisana saglasnost uz dovoljan nivo zrelosti ima potrebnu težinu  | Pismena saglasnost                      |









