

---

# Monitoring i reviziju ustanova za zbrinjavanje djece



---

## Kvalitetna skrb o djeci



This project is funded by the European Union through the Rights, Equality and Citizenship Programme (2014-2020).

The project partnership is responsible for the content of this document. Version 201706





## **Pojačano ulaganje u monitoring i reviziju ustanova za zbrinjavanje djece**

Monitoring je važna komponenta nacionalnog sustava skrbi za djecu i politika vezanih za alternativnu skrb, a svrha mu je osigurati da se nacionalni zakoni i propisi o skrbi o djeci provode i primjenjuju u praksi. Monitoring je stoga važan za promicanje dobrobiti djece u alternativnoj skrbi. Jasno definirani postupci i odgovornosti u ustanovi neophodni su ako želimo da monitoring ustanova za zbrinjavanje djece uistinu doprinese kontinuiranom razvoju službi za skrb o djeci, uključujući ustanove za alternativnu skrb. U Baltičkoj makroregiji prava i potrebe djece u sustavu alternativne skrbi i sustav skrbi o djeci uživaju veliku političku pozornost. U ovom trenutku također je povećana i svijest o važnosti ulaganja u monitoring i reviziju usluga i ustanova za zbrinjavanje djece zbog dobrobiti djece.

AudTrain je naziv programa koji je razvilo Vijeće baltičkih država, a koji primjenjuje na pravima djece utemeljenu metodologiju revizije sustava u ustanovama za zbrinjavanje djece. Ta metodologija i model revizije izvorno je nastala i primjenjivala se u Norveškoj, a kasnije je uvedena i druge zemlje u Baltičkoj makroregiji. Tajništvo Vijeća baltičkih država ima dugu povijest promicanja revizije usluga i ustanova za zbrinjavanje djece u regiji, a metodu AudTrain službeno je pokrenulo 2011. godine. Godine 2015., program je revitaliziran u suradnji s nacionalnim partnerima i strukom kako bi se nastavilo stručno osposobljavanje i promicanje standardizirane metode za monitoring ustanova za zbrinjavanje djece.

U metodi AudTrain, proces monitoringa započinje razgovorom s djecom u ustanovi za zbrinjavanje djece i nastavlja se revizijom sustava te ustanove. AudTrain timovima za reviziju pomaže da procijene kako se relevantni nacionalni zakoni i propisi primjenjuju u praksi, u svakodnevnom radu ustanove za zbrinjavanje djece, te do koje su mjere interni postupci i aktivnosti usklađeni s nacionalnim zakonodavstvom. Revizija se provodi u suradnji s osobljem i upravom ustanove i oslanja se na informacije dobivene od djece smještene u stanovi. Na kraju procesa, revizori će o nalazima revizije diskutirati s upravom i osobljem ustanove radi poboljšanja prakse. U kontekstu programa AudTrain, alati za reviziju i dalje se razvijaju, testiraju i usavršavaju, a stručnjaci se sustavno educiraju ne samo u Baltičkoj makroregiji, nego i izvan nje.

## **Djelatnici iz struke pozitivno utječu na život djece u sustavu alternativne skrbi**

Prava djece u sustavu alternativne skrbi zaštićena su međunarodnim i nacionalnim zakonima. U praksi se, međutim, pojavljuju mnogi izazovi, ne samo pred djecom u sustavu skrbi, nego i pred stručnim djelatnicima i službenim osobama koji rade s djecom i njihovim obiteljima. Na primjer, ustanovama za zbrinjavanje djece nije uvijek lako osigurati istinsko razumijevanje situacije i priče svakog pojedinog djeteta i prilagoditi usluge individualnom djetetu. Kvaliteta usluga koje se pružaju u ustanovi za zbrinjavanje djece može se poboljšati ako se djecu ozbiljno uključi u proces skrbi i omogući im se sudjelovanje u donošenju odluka koje se tiču njihove situacije i smještaja.

Određene skupine djece susreću se s većim izazovima kad su u pitanju razumijevanje i ispunjavanje njihovih specifičnih potreba u sustavu alternativne skrbi. Među njima su djeca s invaliditetom, djeca iz manjinskih skupina, uključujući seksualne manjine i djecu imigrante. Djeci se život može poremetiti i ako ih se premjesti u neku drugu ustanovu bez uvažavanja njihovih najboljih interesa, mišljenja i potreba.

Na ovakve izazove najbolje mogu odgovoriti djelatnici i voditelji ustanova za zbrinjavanje djece koji predano rade na ostvarenju prava i potreba djece u sustavu skrbi i koji imaju odgovarajuće kvalifikacije i vještine za promicanje najboljih interesa djece. Najvažnija kvalifikacija koju moraju imati stručni djelatnici koji rade s djecom u alternativnoj skrbi je sposobnost komuniciranja s djecom, čak i kad su u pitanju teške i osjetljive teme, te sposobnost da u svom radu na konstruktivan način uvažavaju mišljenje same djece. Mehanizmi za podnošenje žalbi pružaju značajan oblik zaštite djeci u sustavu skrbi i važno je da im budu prilagođeni i lako dostupni.

## Institucionalna skrb za djecu u Baltičkoj makroregiji

Baltička makroregija nudi širok raspon oblika alternativne skrbi za djecu, uključujući različite vrste manjih ili većih ustanova za zbrinjavanje djece koje nude trajni smještaj, smještaj obiteljskog tipa i skrb obiteljskog tipa. Makroregija obuhvaća ove zemlje: Dansku, Estoniju, Finsku, Njemačku, Island, Latviju, Litvu, Norvešku, Poljsku, Rusku Federaciju i Švedsku. U svim tim zemljama u pružanje alternativne skrbi za djecu i vođenje ustanova rezidencijalnog tipa uključeni su i javni i privatni sektor. Rezidencijalna skrb uključuje kratkoročni i dugoročni smještaj i obuhvaća ustanove za zbrinjavanja djece za djecu lišenu roditeljske skrbi, hitni smještaj djece koju su socijalne službe ili službe za zaštitu djece izdvojile iz obitelji zbog akutnog nasilja ili rizika, ustanove za djecu koja su prekršila zakon, za djecu s mentalnim poremećajima, ovisničkim problemima ili nasilnim ponašanjem, kao i internate.<sup>1</sup>

Regionalni izvještaj Baltičke makroregije o pomoći obiteljima i sustavu alternativne skrbi donosi podatak da je godine 2013. u regiji sveukupno 302,314 djece mlađe od 18 godina živjelo u sustavu alternativne skrbi. Postotak djece u sustavu alternativne skrbi kreće se od 0,8% ukupne populacije djece mlađe od 18 godina na Islandu do 2,3% u Latviji, s prosjekom od 1,2% za čitavu regiju. Sve zemlje koriste smještaj u institucijama i u skrbi obiteljskog tipa. Valja napomenuti da u većini zemalja u regiji više od polovine djece lišene roditeljske skrbi odlaze na smještaj obiteljskoga tipa. Omjer između smještaja obiteljskog tipa i institucionalnog smještaja kreće se od 47% u korist skrbi obiteljskog tipa u Njemačkoj do 88% u Norveškoj. Pogleda li se regija u cjelini, 58% smještaja se odnosi na skrb obiteljskog tipa. Ovi podaci ukazuju na koegzistenciju skrbi obiteljskog tipa i institucionalne skrbi u regiji te na to da je potrebno uložiti napor da se poboljša kvaliteta skrbi u svim oblicima smještaja.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Vijeće baltičkih država, *Family Support and Alternative Care, The Baltic Sea States Regional Report* (Pomoć obiteljima i sustav alternativne skrbi, Regionalni izvještaj baltičkih država), 2015., str. 15.

<sup>2</sup> Vijeće baltičkih država, *Family Support and Alternative Care, The Baltic Sea States Regional Report*, 2015., str. 21-22. Podaci se odnose na sve države članice Vijeća osim Ruske Federacije. Vidi također i: Vijeće baltičkih država, *The Warsaw Roundtable on Deinstitutionalisation and Foster Care in the Baltic Sea Region: Promoting new efforts to ensure the best interests of children* (Okrugli stol u Varšavi na temu deinstitutionalizacije i udomiteljske skrbi u Baltičkoj makroregiji: Promicanje novih napora da se osiguraju najbolji interesi djece), Vijeće baltičkih država pod poljskim predsjedništvom i poljsko Ministarstvo obitelji, rada i socijalne politike, skinuto s linka <http://www.childrenatrisk.eu/public/Iceland/WarsawRoundtable2016Report.pdf> dana 18. travnja 2017. godine.

## **Međunarodni standardi koji se odnose na djecu u sustavu skrbi**

Konvencija UN-a o pravima djeteta navodi pravo na alternativnu skrb i posebnu zaštitu za svu djecu koja su privremeno ili trajno lišena roditeljske skrbi (članak 20.). Prema članku 3.2., države stranke će djetetu osigurati zaštitu i skrb kakva je prijeko potrebna za njegovu dobrobit, uzimajući u obzir prava i dužnosti njegovih roditelja, zakonskih skrbnika ili drugih osoba koje su za nj zakonski odgovorne. Članak 3.3. nadalje određuje da će države stranke osigurati da službe i ustanove za skrb ili zaštitu djece budu pod stručnim nadzorom i da svoje djelovanje usklade sa standardima nadležnih vlasti, osobito glede pitanja sigurnosti, zdravlja te broja i stručnosti osoblja.

Dječaci i djevojčice u sustavu alternativne skrbi uživaju ista prava kao i druga djeca. Naročito se ističe članak 19. Konvencije UN-a o pravima djeteta koji djecu štiti od svih oblika nasilja, zlostavljanja, iskorištavanja, zanemarivanja i zlorabe. Članak 3.1. najbolje interese djeteta stavlja na prvo mjesto u svim pitanjima koja se tiču djeteta. Članak 2. definira pravo na nediskriminaciju, dok članak 2. predviđa da sva djeca imaju pravo na to da se njihovo mišljenje sasluša i uzme u obzir u svim pitanjima koja se tiču djeteta, uključujući sudbene i upravne postupke. Članak 6. definira pravo djeteta na život, opstanak i razvoj. Članak 5. uvažava razvoj djetetovih sposobnosti, a članak 13. predviđa pravo djeteta da traži, prima i širi obavijesti i ideje svake vrste kao preduvjet za oblikovanje i izražavanje svog mišljenja. Članak 15. djeci daje pravo na slobodu okupljanja i udruživanja.

Djeca smještena u sustavu alternativne skrbi imaju pravo na održavanje odnosa i kontakta sa svojom obitelji, sve dok to nije u suprotnosti s njihovim najboljim interesima (članak 9.1.). Djeca ne smiju biti izložena proizvoljnom ili nezakonitom miješanju u njihovu privatnost (članak 16.). Imaju pravo na očuvanje svog identiteta i uživanje svoje kulture, korištenje svog jezika i ispovijedanje svoje vjere (članci 8. i 30.). Ona uživaju ista prava u odnosu na životni standard, zdravstvenu zaštitu i obrazovanje kao i sva ostala djeca (članci 24., 27.-29.). Članak 31. priznaje djetetu pravo na odmor, slobodno vrijeme, razonodu i igru.

Članak 25. priznaje djetetu u sustavu skrbi pravo na povremenu provjeru njege koja mu se pruža i svih drugih okolnosti relevantnih za njegov smještaj. Monitoring i revizija ustanova koje pružaju rezidencijalnu skrb mogu se stoga temeljiti na Konvenciji, kao i na relevantnim međunarodnim smjernicama za kvalitetnu skrb o djeci.

Na međunarodnoj razini, Smjernice UN-a za alternativnu skrb o djeci predstavljaju glavnu podlogu za standarde kvalitete alternativne skrbi. One formuliraju konkretnije i operativnije standarde kvalitetne skrbi o djeci, utemeljene na pravima definiranim Konvencijom UN-a o pravima djeteta.<sup>3</sup> Preporuka Vijeća Europe o pravima djece koja žive u institucionalnoj skrbi detaljnije razrađuje te standarde za europski kontekst.<sup>4</sup> Dodatni standardi, preporuke i smjernice za skrb o djeci, socijalne službe i službe za zaštitu djece te za pomoć obiteljima u europskoj regiji izrađene su u okviru Vijeća Europe i Europske unije, kako se navodi u nastavku.

---

<sup>3</sup> Opća skupština Ujedinjenih naroda, *Smjernice za alternativnu skrb o djeci*, Rezolucija koju je Opća skupština usvojila o izvještaju Treće komisije (A/64/434) 64/142, 24. veljače, 2010., skinuto s [http://www.un.org/en/ga/search/vies\\_doc.asp?symbol=A/RES/64/142](http://www.un.org/en/ga/search/vies_doc.asp?symbol=A/RES/64/142) dana 1. travnja, 2017.

<sup>4</sup> Vijeće Europe, Odbor ministara, *Recommendation Rec(2005)5 of the Committee of Ministers to Member States on the Rights of Children Living in Residential Institutions*, usvojena od strane Odbora ministara 16. ožujka, 2005, skinuta s <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=835953> dana 1. travnja, 2017.

## **Ključni dokumenti koji definiraju standarde kvalitetne skrbi o djeci**

- Smjernice UN-a za alternativnu skrb o djeci (2010.)
- Preporuka Rec(2005)5 Odbora ministara Vijeća Europe o pravima djece koja žive u institucionalnoj skrbi
- Preporuka Rec(98)8 Odbora ministara Vijeća Europe o sudjelovanju djece u obiteljskom i društvenom životu
- Preporuka Rec(2012)2 Odbora ministara Vijeća Europe o participaciji djece i mladih do 18 godina
- Preporuka Rec(2011)12 Odbora Ministara Vijeća Europe o pravima djece i socijalnim uslugama prilagođenima djeci i obiteljima
- Strategija Vijeća Europe za prava djeteta 2012. – 2015.
- Smjernice Odbora ministara Vijeća Europe o zdravstvenom sustavu prilagođenom djeci (2011.)
- Zajedničke europske smjernice za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici (2012.)
- Quality for Children: Standardi izvanobiteljske skrbi za djecu u Europi (2007.)
- Haška konvencija o zaštiti djece i suradnji u pogledu međudržavnog posvojenja usvojena 29. svibnja, 1993.
- Haška konvencija o nadležnosti, mjerodavnom pravu, priznanju i izvršenju (odluka), te o suradnji s obzirom na roditeljsku odgovornost i mjere dječje zaštite usvojena 19. listopada, 1996.



## Kvalitetna skrb o djeci

Premda postoji konsenzus da skrb obiteljskog tipa ima bolje ishode za djecu od institucionalne skrbi, odlučujući čimbenik koji dovodi do dobrih ishoda ipak je kvaliteta skrbi, koja je, općenito gledajući, važnija od vrste smještaja. Monitoring i revizija su neophodni ako želimo biti sigurni da se standardi skrbi i zakonski propisi koji definiraju skrb primjenjuju u praksi.

Alternativna skrb za djecu u najširim crtama mora osigurati sigurnost, dobrobit i razvoj djeteta u skladu s ljudskim pravim djeteta koja su mu zajamčena u Konvenciji UN-a o pravima djeteta. Kvalitetna skrb podrazumijeva kontinuitet skrbi i dugotrajni smještaj koji djetetu omogućavaju da gradi stabilne i dugoročne bliske odnose utemeljene na međusobnom povjerenju, poštovanju i naklonosti. Stabilnost smještaja i odnosi s pružateljima skrbi, socijalnim radnicima i vršnjacima smatraju se preduvjetom za emocionalno blagostanje, uspjeh u školi i osobni razvoj djeteta. Za osiguravanje dugotrajnosti, stabilnosti i kontinuiteta skrbi potrebno je voditi računa o nizu pitanja u svim fazama smještaja, uključujući sveobuhvatnu procjenu djetetove situacije i njegove najbolje interese prije smještaja, nalaženje najprikladnijeg smještaja za svakog pojedinog dječaka i djevojčicu te osiguravanje kontinuiranog monitoringa i revizije smještaja i djetetove situacije.<sup>5</sup>

Kvalitetna skrb može se pružiti samo onda kad se dijete smatra osobom koja ima svoju jedinstvenu osobnu povijest i neotuđiva ljudska prava. Zato se mogućnosti koje dječaci i djevojčice u skrbi imaju da izraze svoja stajališta i da ta stajališta budu uzeta u obzir mogu smatrati ključnim odrednicama kvalitetne skrbi. Djeca moraju imati zajamčena prava na sudjelovanje u svim fazama i u svakom trenutku trajanja smještaja, u skladu sa stupnjem djetetova razvoja. Pravo na sudjelovanje ne znači samo pravo da dijete bude saslušano, nego i pravo djeteta da traži, prima i širi informacije na jeziku koji dijete razumije, pravo na slobodu mišljenja, izražavanja i slobodu okupljanja te obaveznu dostupnost mehanizama za prijavu i podnošenje žalbi koji su prilagođeni djeci.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Odbor UN-a za prava djeteta, *Opći komentar br.7(2005). Provedba dječjih prava u ranom djetinjstvu*, CRC/C/GC/7/Rev.1, 20. rujna, 2006., st. 36. (b), skinuto sa <http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/AdvanceVersions/GeneralComment7Rev1.pdf> dana 1. travnja, 2017. Rygaard, Niels Peter, *Research, Technology, Child Policies and Caregiver Education, A description of non-profit, open source online caregiver education programs worldwide*, bez datuma, str. 2. Odjel za obrazovanje, *Children in Care, Research priorities and questions*, Velika Britanija, ožujak 2014., str. 8-9.

<sup>6</sup> Vijeće baltičkih država, *Family Support and Alternative Care, The Baltic Sea States Regional Report*, 2015., str. 16.

## **Monitoring kao mjera podrške za djecu, pružatelje usluga i nadležna tijela**

Službe za zaštitu djece postupaju u skladu s nacionalnim zakonima i propisima koji su obvezujući za sve dionike. Zakoni definiraju koje vrste usluga moraju biti dostupne, reguliraju relevantne postupke, određuju obaveze pružatelja usluga i definiraju prava i povlastice djece kao korisnika usluga.

Monitoring je jedna od nekoliko mjera kojima je cilj osigurati da se nacionalni zakoni provode i primjenjuju i da ustanove za zbrinjavanje djece djeluju u skladu s relevantnim zakonima i propisima. Monitoring pomaže da se osigura ponuda prikladnih i relevantnih usluga koje učinkovito dolaze do djece i prilagođene su njihovim potrebama. Monitoring također pomaže osigurati da se te usluge pružaju na profesionalan način, pomaže spriječiti slabosti ili nedostatke u pružanju usluga te prepoznati i otkloniti te slabosti. Monitoring k tome doprinosi ekonomičnosti pružanja usluga jer pomaže da usluge budu osmišljene i pružene na učinkovit i djelotvoran način.

Stručni djelatnici uključeni u monitoring mogu značajno utjecati na život djece u skrbi i pomoći da se osigura ispunjavanje njihovih individualnih potreba i poštovanje njihovih prava. Monitoring trebaju interno provoditi uprave ustanova za zbrinjavanje djece, nadležno tijelo u državnoj upravi te neovisna tijela.<sup>7</sup>

Nevezano za to provodi li monitoring nadležno državno tijelo ili neovisno tijelo, stručni djelatnici uključeni u monitoring imaju nekoliko važnih odgovornosti. Oni moraju biti nepristrani u smislu da je njihova uloga monitoringa prvenstveno zasnovana na nacionalnim zakonima i usmjerena na najbolje interese djeteta. Moraju biti kompetentni i kvalificirani da izvrše svoj zadatak monitoringa u skladu sa standardima dječjih prava definiranim u nacionalnim i međunarodnim zakonima. Monitoring također ima funkciju davanja smjernica ustanovama za zbrinjavanje djece. Organizacija za skrb o djeci može računati na to da će postupanje u skladu s uputama tijela koje je provelo monitoring poboljšati pružanje usluga u praksi samo onda kad rezultati i zaključci proizašli iz aktivnosti monitoringa imaju čvrsto uporište u nacionalnom zakonodavstvu. Shodno tome, tijela za provođenje monitoringa snose odgovornost za rezultate i ishode svojih aktivnosti.

Monitoring ustanova za zbrinjavanje djece može se odvijati i kao redovna i kao povremena aktivnost (planirano praćenje) ili u odgovor na događaje (nadzor nakon određenog događaja). Metode koje se koriste su inspekcija i revizija sustava.

Monitoring ustanova za zbrinjavanje djece provodi se s poštovanjem prema svim uključenim stranama, djeci, upravi i osoblju. Kvalitetan monitoring koristan je za djecu, a istovremeno podržava upravu i osoblje u naporima da

---

<sup>7</sup> Vidi: Vijeće baltičkih država, *Family Support and Alternative Care, The Baltic Sea States Regional Report*, 2015., skinuto s [http://www.cbss.org/wp-content/uploads/2013/01/Family\\_Support\\_and\\_Alternative\\_Care\\_Report.pdf](http://www.cbss.org/wp-content/uploads/2013/01/Family_Support_and_Alternative_Care_Report.pdf) dana 1. travnja, 2017.

osiguraju rad u skladu s nacionalnim zakonima i propisima. Monitoringu je cilj poboljšati praksu i stvoriti okruženje koje omogućuje pozitivne promjene. Promjene su moguće jedino ako uprava i osoblje ustanove razumiju i prepoznaju potrebu za njima.

## Monitoring ustanova za zbrinjavanje djece: Metode

- **Monitoring** se odnosi na kontrolne aktivnosti nadzornog tijela ili drugih nadležnih tijela kojima je cilj osigurati da se nacionalni zakoni koji reguliraju rad ustanova za zbrinjavanje djece provode u praksi.
- **Inspekcije** provode inspektori iz državnog nadzornog tijela. Inspekcija je jednostavniji oblik kontrole provođenja nacionalnih zakona. Usredotočena je na ishode i stupanj do kojeg su ishodi u skladu sa zakonskim uvjetima. Inspekcija utvrđuje nedostatke ili slabosti, no to čini bez procjene temeljnih uzroka utvrđenog nedostatka ili slabosti.
- **Revizija sustava** je sistematska procjena kako bi se osiguralo da su aktivnosti, mjere i ishodi u ustanovama za zbrinjavanje djece u skladu s relevantnim zakonima i propisima. Revizija sustava bavi se prvenstveno sustavom upravljanja u ustanovi za zbrinjavanje djece i cilj joj je utvrditi da li se aktivnosti ustanove planiraju, organiziraju, izvode i održavaju u skladu sa zakonom.

## **Uloge i odgovornosti u monitoringu ustanova za zbrinjavanje djece**

Nacionalni upravljački sustavi imaju različite dionike sa specifičnim zadacima i kompetencijama vezanima za monitoring. To uključuje nadležna državna tijela, pružatelje usluga i državno nadzorno tijelo.

### *Nadležna državna tijela*

Nadležna državna tijela odgovorna su za izradu relevantnih zakona i propisa i za definiranje minimalnih standarda za ustanove za zbrinjavanje djece. Također su odgovorna za različite stupnjeve supervizije ili nadzora, a u nekim zemljama i za raspodjelu sredstava iz proračuna.

### *Javni i privatni pružatelji usluga*

U većini zemalja, u vođenje ustanova za zbrinjavanje djece i skrb o djeci uključeni su i javni i privatni pružatelji usluga. Javni i privatni pružatelji usluga moraju redovno provoditi provjere i revizije svojih aktivnosti kroz sustave interne kontrole i upravljanja kako bi osigurali da su usluge koje pružaju u skladu sa zakonom i u najboljem interesu djece.

### *Državno nadzorno tijelo*

Nadzorna tijela dužna su pratiti kako se provode nacionalni zakoni i propisi i je li pružanje usluga u skladu sa standardima definiranima u nacionalnim zakonima i propisima. Državno nadzorno tijelo je nadležno tijelo koje država imenuje za provođenje monitoringa usluga te ono stoga ima službeni mandat i odgovornost za monitoring ustanova za zbrinjavanje djece. Državno nadzorno tijelo također bi trebalo kontrolirati ispunjavaju li nacionalni zakoni svoju pravu svrhu ili ih treba mijenjati. Nadležnost za monitoring na državnoj razini može se dodijeliti odjelu u relevantnom ministarstvu, državnom inspektoratu, direkciji ili drugoj državnoj agenciji na centralnoj ili regionalnoj razini države, ovisno o specifičnom ustroju institucija u državi.

### *Tim za reviziju*

U mnogim zemljama, nadzorna tijela osnivaju timove za reviziju odgovorne za reviziju ustanova za zbrinjavanje djece. Tim za reviziju sastoji se od voditelja revizije i revizora. Reviziju treba provoditi tim koji se sastoji od minimalno dva revizora. Za tim su ključna dva tipa vještina: poznavanje i razumijevanje rada i funkcioniranja organizacija za zbrinjavanje djece i stručno znanje o vođenju službi za zaštitu djece. Voditelj revizije je osoba koja posjeduje višu razinu znanja i stručnosti od redovnih revizora. Voditelj revizije je odgovoran za sastavljanje tima za reviziju i za vođenje procesa revizije od početka do kraja. Revizori pripravnici također mogu sudjelovati u timu za reviziju kako bi prošli trening i pripremu za svoju ulogu profesionalnih revizora.

### *Sustav podrške za revizore*

Sustav podrške za revizore je važan jer čuva učinkovitost i dinamičnost državnog sustava monitoringa i osigurava visoki standard kvalitete. Države mogu organizirati sustav za edukaciju revizora i stručnu podršku timova za reviziju. Mogu održavati redovne sastanke s revizorima i organizirati

edukacije kako bi standardizirali radne metode i kako bi revizori uvijek bili u toku s najnovijim saznanjima i novostima u struci.

## Učinkoviti monitoring i interna kontrola u ustanovi za zbrinjavanje djece

Postoji mnogo različitih metoda i instrumenata za monitoring ustanova za zbrinjavanje djece. U tradicionalnim pristupima monitoringu, inspektori iz nadzornog tijela posjećuju ustanovu da provjere poštuju li se zakoni i propisi. Sva odstupanja koja inspektori zabilježe ustanova kasnije mora otkloniti.

Pokazalo se, međutim, da tradicionalni pristupi monitoringu imaju slabosti. Za početak, kontrola svih operacija jedne ustanove zahtijeva mnogo resursa, a teško je utvrditi slabosti ili nedostatke tijekom samo jedne inspekcije.

Imajući u vidu ta ograničenja nastala je kontrolna metoda utemeljena na sustavu. Jedan od primjera je ISO standard 9001 *Sustavi upravljanja kvalitetom – Uvjeti*.<sup>8</sup> Standard ISO naglašava da bi organizacije trebale biti u stanju demonstrirati da imaju dobro ustrojene sustave koji jamče da se poštuju relevantni zakoni i propisi. Revizije koje slijede ovaj standard usmjerene su na regulativnu aktivnost i dokumentaciju same organizacije, što se obično naziva internom kontrolom.

U ustanovi za zbrinjavanje djece, kao u bilo kojoj drugoj organizaciji, važno je osigurati da se sve mjere i aktivnosti poduzimaju i vode u skladu s općim pravilima upravljanja. Interna kontrola služi tome da ustanova osigura rad u kojemu nema odstupanja od tih pravila.

Interna kontrola usmjerena je na sustave, postupke i odgovornosti koje je organizacija uvela kako bi osigurala da se poštuju relevantni propisi i uvjeti u svakodnevnom radu ustanove i uslugama koje ustanova pruža. Interna kontrola je redovna aktivnost organizacije kojom se osigurava ispunjavanje zakonskih odredbi i propisa. Javni i privatni dionici dužni su putem interne kontrole osigurati djelovanje u skladu s relevantnim zakonskim uvjetima.

---

<sup>8</sup> Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO), *Standardi, Popularni standardi, ISO 9001 Sustavi upravljanja kvalitetom*, skinuto s <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html> dana 1. travnja, 2017.

## Komunikacija s djecom

Sva djeca imaju pravo biti saslušana. To se pravo mora poštovati i kod monitoringa ustanova za zbrinjavanje djece. Razgovor s djecom važan je dio pripreme za reviziju jer djeca u reviziju donose važne informacije koje bi revizori inače mogli previdjeti. Glavni cilj sudjelovanja djece u reviziji jest dati djeci priliku da izraze svoje mišljenje, da se to mišljenje uzme u obzir i da se od djece prikupe informacije. Tim za reviziju treba se potruditi da prije provedbe revizije u ustanovi razgovara sa što je moguće više djece. S djecom uvijek treba razgovarati individualno, a ne u grupi.

Revizori se u razgovorima s djecom moraju ponašati profesionalno, uvijek na prvo mjesto stavljajući najbolje interese svakog djeteta. Razgovore s djecom potrebno je voditi pažljivo i s poštovanjem, a voditelj razgovora uvijek treba pokazivati empatiju prema djetetu, što je naročito važno kod razgovora s ranjivom djecom. Tajnost podataka je važna i dijete treba obavijestiti da će se sve informacije koje otkrije tijekom razgovora smatrati strogo povjerljivima. U slučaju da dijete otkrije bilo kakav oblik zanemarivanja, nasilja, seksualnog ili tjelesnog zlostavljanja ili drugih kršenja zakona, voditelj razgovora ima obavezu podnošenja prijave nadležnim tijelima (policiji i/ili službama za zaštitu djece). U mnogim zemljama i kontekstima, obaveza prijave nasilja ili zlostavljanja djece ima prednost pred pravilima o tajnosti podataka.

Važno je da revizori bar u nekoj mjeri poznaju dječji razvoj i da su se pripremili za razgovor s djecom koja imaju invaliditet. Razvojne poteškoće mogu ograničiti djetetovu sposobnost razumijevanja i učinkovite komunikacije. Ipak, mnoga djeca s invaliditetom sposobna su izraziti svoja stajališta i iskustva ako se s njima pravilno razgovara. Stoga je važno da se iz revizije ne isključe djeca s invaliditetom.

Još jedna važna skupina djece smještene u alternativnu skrb su migranti i azilanti. Takva djeca često imaju drugačiju vjeru, kulturu i jezik od revizora. Važno je imati poštovanja prema njihovom porijeklu i ne pokazivati nikakve predrasude. Neka od te djece možda su prošla traumatične događaje kao što su rat i nasilje, svjedočila pogibiji ljudi koje su poznavali i voljeli, mnoga su prešla dug i opasan put i mnoga su bila izložena nasilju i visokom riziku dok su putovala. Revizori moraju biti pripremljeni i educirani za razgovor s takvom djecom, što može zahtijevati suradnju s prevoditeljem ili interkulturalnim medijatorom.



## **Metoda AudTrain i postupak njezine provedbe**

Metoda AudTrain temelji se na načelu da revizija mora doprinijeti zaštiti prava djeteta. Cilj ove metode monitoringa jest provjeriti pridržava li se ustanova relevantnih zakonskih propisa. Ona uvijek ima središnju temu, kao što je zaštita djece od nasilja, osiguravanje prava djece na školovanje ili zdravstvena zaštita. Nakon odabira središnje teme revizije, treba izdvojiti relevantne odredbe u nacionalnim zakonima i propisima. Svrha ovog tipa tematskog monitoringa jest procijeniti poštuju li se u toj ustanovi za zbrinjavanje djece dječja prava.

AudTrain temelji se na *inspekciji i reviziji sustava*. I dok se revizija sustava bavi prvenstveno sustavom upravljanja i procesima koji dovode do određenog ishoda, inspekcija se bavi ishodom i njegovom usklađenošću sa zakonskim uvjetima. Inspekcija utvrđuje nedostatke ili slabosti, ali bez procjenjivanja uzroka koji dovode do utvrđenog nedostatka ili slabosti. Kroz reviziju sustava moguće je utvrditi uzroke i čimbenike koji dovode do slabosti i ispraviti ih. Ovaj tip monitoringa ima velik potencijal za učenje, ne samo za ustanovu nego i za nadzorno tijelo.

Kod metode AudTrain, inspekcija se provodi kao posjet ustanovi za zbrinjavanje djece nekoliko tjedana prije početka revizije sustava. Svrha inspekcije jest razgovarati s djecom smještenom u ustanovi kako bi se procijenila njihova situacija i kako bi se prikupile informacije o tome kako ustanova funkcionira iz perspektive djece. Informacije prikupljene u razgovorima s djecom kasnije će se koristiti u reviziji sustava upravljanja. Na ovaj način, djeci dobivaju priliku se čuje njihov glas i da tako doprinesu reviziji.

U reviziji sustava, nadzorno tijelo surađuje s ustanovom za zbrinjavanje djece na način koji gradi povjerenje sa svim uključenim stranama, a s ciljem poboljšanja prakse. Revizije sustava temelje se na načelu da je organizacija dužna uskladiti svoj radi i aktivnosti s nacionalnim zakonodavstvom. U revizijama sustava, individualni djelatnici neće se smatrati odgovornima za radnu uspješnost organizacije u cjelini.

AudTrain omogućava sveobuhvatan proces monitoringa jer postupak započinje razgovorima s djecom, pregledom zakonskih odredbi koje su relevantne za odabranu temu i revizijom internih dokumenata ustanove. Te pripreme su nužni elementi procesa monitoringa prije početka revizije sustava. Ovaj postupak je obavezan da bi se osigurali valjani rezultati revizije, da bi se poštovali najbolji interesi djece i da bi se djelotvorno iskoristili javni resursi.

## Program AudTrain<sup>9</sup>

Forum ministara održan u Oslu 2005. godine potaknuo je Vijeće baltičkih država (engl. CBSS) da kroz svoju Stručnu skupinu za ugroženu djecu izrade program koji bi uključivao trening iz revizije sustava ustanova za zbrinjavanje djece za djelatnike iz struke. Program AudTrain nastao je pod pokroviteljstvom norveškog Ministarstva za djecu i obitelj uz podršku guvernera okruga Hordaland. Temelji se na zakonima s područja skrbi o djeci, propisima i praksama u Norveškoj, kao i na međunarodnim standardima. Tajništvo Vijeća baltičkih država nastavlja voditi i koordinirati program AudTrain kao inicijativu za edukaciju i osposobljavanje u Baltičkoj makroregiji.

AudTrain osposobljava djelatnike iz struke za provođenje revizije sustava ustanova za zbrinjavanje djece u skladu s nacionalnim zakonima i propisima te s međunarodnim i europskim standardima. Metoda AudTrain pomaže da se poboljša kvaliteta skrbi i usluga u institucionalnoj skrbi, a time i dobrobit djece. Metoda AudTrain je pilot fazu testiranja prošla kroz niz treninga, a reviziju treninga provodili su vodeći stručnjaci u regiji.

Tajništvo Vijeća baltičkih država službeno je pokrenulo program AudTrain 2011. godine, a 2015. godine pokrenulo je AudTrain II, naručivši izmjene i dopune priručnika za trening te izradu alata Trening trenera.

Stručna skupina za ugroženu djecu CBSS-a koordinirala je AudTrain II u suradnji s projektnim partnerima, SOS Dječjim selima u Litvi, Udrugom SOS Dječje selo Estonija i Ministarstvom socijalne skrbi Latvije te SOS Dječjim selom Hrvatska.

AudTrain II nadovezuje se na dosadašnja iskustva i praksu monitoringa i revizije ustanova za zbrinjavanje djece, a materijali za AudTrain kombiniraju pristupe i metode kako bi osigurali usklađenost s nacionalnim zakonima i propisima te s međunarodnim standardima. Ovaj program odgovara na nedostatke i izazove nizom alata za monitoring i reviziju koji mogu zaštititi prava i potrebe djece u skrbi. Nadalje, AudTrain pokazuje kako se provode revizije i kako se zaključci i preporuke prenose upravi, osoblju i nadležnim tijelima.

Materijali za AudTrain sastoje se od niza priručnika i alata za provedbu revizije ustanova za zbrinjavanje djece i za usmjeravanje stručnih djelatnika u primjeni međunarodnih standarda za dječja prava i alternativnu skrb dok provode revizije ustanova za zbrinjavanje djece. Ovi materijali opisuju koje zakonske odredbe treba pratiti, raspodjelu uloga i odgovornosti uključenih dionika te sam postupak monitoringa.

---

<sup>9</sup> Vijeće baltičkih država, Stručna skupina za ugroženu djecu, *AudTrain*, <http://www.cbss.org/safe-secure-region/eg-on-children-at-risk/>