

PRIKAZ

PRIJEDLOG STANDARDA KVALITETE I SMJERNICA U PROVEDBI POSEBNE OBVEZE UKLJUČIVANJA U INDIVIDUALNI ILI GRUPNI PSIHOSOCIJALNI TRETMAN U SAVJETOVALIŠTU ZA MLADE

Zašto i kako je nastao prijedlog standarda kvalitete u provedbi posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade?

Prema postojećim statističkim pokazateljima, izricanje posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade maloljetnim, kao i mlađim punoljetnim počiniteljima kaznenih djela i prekršaja bilježi stalni porast. S time je povezan i stalni porast broja službi i organizacija koje tu mjeru provode od kada je ta posebna obveza predložena zakonom.

Potaknuti tim trendom, u organizaciji Odgojnog savjetovališta Centra za rehabilitaciju Edukacijsko – rehabilitacijskog fakulteta i Centra za socijalnu skrb Zagreb, 7. listopada, 2011. organiziran je okrugli stol na temu „Izazovi provedbe posebne obveze uključivanja u individualni i grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade“. Namjera skupa bila je usmjerena na uspostavu (ne)formalne mreže stručnjaka i na sagledavanje izazova s kojima se pri provedbi te mjere suočavaju stručnjaci različitih profila i različitih savjetovališnih tradicija. Nakon što su na tom okruglom stolu institucije koje provode ovu posebnu obvezu predstavile vlastite programe rada i načine provedbe, povela se rasprava o potrebi kreiranja smjernica ili standarda kvalitete u provedbi posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade (u daljem tekstu POS).

Nakon usuglašavanja prisutnih o važnosti daljnjeg rada na usklađivanju načina provođenja POS-a, ali i očuvanja raznolikosti programa savjetovanja, dogovoreno je kako će se u tu svrhu osnovati uža radna skupina koja će u proljeće, 2012. godine ostalima prezentirati ideje oko izrade standarda kvalitete provedbe ove posebne obveze. Članovi radne skupine bili su Đurđica Petran, *Centar za socijalnu skrb Zagreb*; Martina Čarija, *Društvo za psihološku pomoć*; Ana HabdijaŠorša, *Ambidekster klub*; Danijela Knežević, *Općinski sud Velika Gorica*; Sanja Orešković Vrbanc, *Udruženje Djeca prva*; Gordana Petrović, *Centar za socijalnu skrb Zagreb*, *Ured Peščenica*; Andreja Radić, *Zavod za javno zdravstvo Andrija Štampar*; Gabrijela Ratkajec Gašević, *Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet*; Jasmina Streha, *Općinsko*

državno odvjetništvo Velika Gorica; Marko Štengl, Obiteljski centar grada Zagreba i Adinda Trupeć Matutinović, Općinski kazneni sud u Zagrebu, a radnu skupinu je koordinirala Gabrijela Ratkajec Gašević.

Radna skupina je održala pet radnih sastanaka i kreirala standarde kvalitete koji su predstavljeni široj stručnoj javnosti 30. svibnja, 2012. godine. S ciljem prikupljanja daljnjih ideja, radna je skupina organizirala stručnu raspravu na temu „*Prijedlog standarda kvalitete u provedbi posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade*“ na kojem su prikupljene dodatne ideje za unapređenje predstavljenog materijala. U skladu s tim idejama, prijedlog standarda dovršen je u listopadu 2012. godine.

Iako je od njihove izrade prošlo pune dvije godine, u tom je razdoblju bilo nekoliko nastojanja njihove objave. Drugim riječima, bilo je pokušaja da postanu dostupne široj stručnoj javnosti. Iako se i dalje radi na tome, zbog proteklog vremena, ali i preporuka kako bi se izrađeni i definirani standardi trebali osuvremeniti svake dvije godine, kako zbog mogućih promjena u zakonodavstvu tako i zbog stalnih društvenih promjena, njihovom formaliziranju će prethoditi revidiranje. Zato ovo objavljivanje Standarda u časopisu Kriminologija i socijalna integracija predstavlja jedan od pokušaja upoznavanja stručne javnosti sa sadržajem standarda u provedbi posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman, ali i početak uključivanja zainteresiranih stručnjaka u proces revidiranja standarda kako bi odgovarali društvenim potrebama.

1. ZAKONSKI OKVIR NA KOJEM SE TEMELJI IZVRŠENJE POSEBNE OBVEZE PSIHOSOCIJALNOG TRETMANA MALOLJETNIH I MLADIH PUNOLJETNIH POČINITELJA KAZNENIH DJELA

Uključivanje u pojedinačni ili skupni rad savjetovališta za mlade jedna je od posebnih obveza koju je u Republici Hrvatskoj bilo moguće odrediti maloljetniku ili mlađem punoljetniku sukladno Zakonu o sudovima za mladež (čl. 9.; NN 111/97) ili Prekršajnom zakonu (čl.67.; NN 107/07) nakon što počini kazneno djelo ili prekršaj. Izmjenama Zakona o sudovima za mladež (NN 84/11, čl. 10.) promijenjen je naziv posebne obveze u *uključivanje u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade*. Kako Prekršajni zakon još nije unio izmjene u nazivlju posebne obveze, oba naziva odnose se na istu posebnu obvezu. Mogućnost izricanja ili nalaganja mjere moguća je od 1998. godine na temelju Zakona o

sudovima za mladež, dok od 2008. godine postoji mogućnost izricanja sukladno Prekršajnom zakonu.

Svrha ove mjere, jednaka je svrsi ostalih odgojnih mjera – da se zaštitom, brigom, pomoći, nadzorom i školovanjem izvrši povoljan utjecaj na razvijanje maloljetnikove cjelokupne ličnosti i jačanje njegove osobne odgovornosti (Zakon o sudovima za mladež, čl. 6.; Prekršajni zakon, čl. 66.). Kako se intervencije prema maloljetnicima sastoje od dvije komponente – komponente nadzora i komponente tretmana (Smith, 2006), u provedbi ove posebne obveze tretmanska komponenta je dominantna, što podrazumijeva aktivnosti čija je namjera utjecanje na pozitivne promjene u ponašanju, dok je strukturiranje i kontrola, odnosno komponenta nadzora posredna.

Nekoliko Zakona definira provedbu ove posebne obveze:

- **Zakon o sudovima za mladež (NN 84/11)**
- **Prekršajni zakon (NN 107/07)**
- **Zakon o izvršavanju sankcija izrečenih maloljetnicima za kaznena djela i prekršaje (NN 153/09).**

Dodatna pojašnjenja i odredbe u provedbi određuje **Pravilnik o načinu izvršavanja odgojnih mjera posebne obveze, upućivanje u disciplinski centar za odgoj, pojačana briga i nadzor, pojačana briga i nadzor uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanje u odgojnu ustanovu i upućivanje u posebnu odgojnu ustanovu (NN 141/2011 i 21/2012).**

Sukladno Zakonu o sudovima za mladež, mjera se može izreći u predpripremnom postupku, tako da državno odvjetništvo uvjetuje nepokretanje postupka prema maloljetniku ispunjenjem određene obveze (NN 84/11, čl. 72.), a može biti izrečena nakon provedenog kaznenog postupka, samostalno ili u kombinaciji s drugim mjerama.

Člankom 10. **Zakona o sudovima za mladež** određeno je koje se posebne obveze mogu izreći maloljetnim počiniteljima kaznenih djela ukoliko sud procijeni da će primjerenim nalogima ili zabranama utjecati na maloljetnika i njegovo ponašanje, te ga odvratiti od činjenja kaznenih djela. Ovim člankom također se propisuje opseg i trajanje posebne obveze (najdulje do godine dana), te koje posljedice maloljetnik snosi ukoliko ne izvrši izrečenu obvezu (upućivanje u disciplinski centar). Centar za socijalnu skrb¹ prati ispunjenje obveza.

¹ Kako je u vrijeme izrade ovih standarda došlo do izmjena u nazivu nadležne institucije za provedbu odgojnih mjera, odnosno u nekim zakonima je prisutan naziv Zavod za socijalnu skrb, zbog jednostavnijeg praćenja, u tekstu je prisutan trenutno aktualan naziv Centar za socijalnu skrb

Rješenje Suda za mladež o izrečenoj posebnoj obvezi, u ovom slučaju stavak 2. točka 11. ovog članka, preduvjet je za započinjanje provođenja psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu za mlade (u smislu izvršenja izrečene odgojne mjere).

Člankom 72. Zakona o sudovima za mladež uređen je prethodni postupak. Tim je člankom, Zakon o sudovima za mladež dao mogućnost državnom odvjetništvu da ne pokreće kazneni postupak ukoliko je maloljetnik spreman izvršiti pojedinu obvezu koju mu naloži državni odvjetnik, a koja je povezana s naravi počinjenog kaznenog djela i okolnostima u kojima je ono počinjeno, prijašnjim životom maloljetnika i njegovim osobnim obilježjima. Naložene posebne obveze izvršavaju se uz suradnju i nadzor Centra za socijalnu skrb, a kad maloljetnik obvezu ispuni, državni odvjetnik donosi konačnu odluku o (ne)pokretanju kaznenog postupka prema maloljetniku/mlađem punoljetniku.

Zakonodavac je ovim člankom dao mogućnost državnom odvjetništvu da mlade što brže i efikasnije po počinjenom kaznenom djelu uključi u primjereni tretman, a time se također skraćuje vrijeme i troškovi kaznenog postupka. Ukoliko maloljetnik naloženu obvezu ne ispuni, državni odvjetnik pokreće kazneni postupak, te šalje optužni prijedlog nadležnom sudu. Valja napomenuti da je primjena ovog članka moguća samo za kaznena djela za koja je propisana kazna zatvora u trajanju do pet godina ili novčana kazna.

Počinjene prekršaja koji su normirana **Prekršajnim zakonom**, preduvjet su za izricanje ovih odgojnih mjera pobliže opisanih u članku 69., stavku 2., od kojih je jedna i uključivanje u pojedinačni ili skupni rad u savjetovalištu za mlade. Prekršajni sudovi također prilikom izricanja pojedinih mjera uzimaju u obzir vrstu počinjenog prekršaja, procjenjuju osobne karakteristike samog maloljetnika, obiteljske prilike te svrhovitost izricanja konkretne obveze cijeneći aktualne poteškoće u ponašanju maloljetnika/mlađeg punoljetnika.

Važno je istaknuti da posebne obveze izrečene od strane Prekršajnog suda mogu trajati najdulje šest mjeseci. Jednako kao i kod posebne obveze temeljene na Zakonu o sudovima za mladež, zbog neispunjavanja obveze, maloljetnika/mlađeg punoljetnika može se uputiti u Centar za odgoj. Izvršenje posebnih obveza provodi se uz nadzor Centra za socijalnu skrb koji o tome izvještava sud.

Članak 28. **Pravilnika o načinu izvršavanja odgojnih mjera** posebne obveze, upućivanja u centar za odgoj, pojačane brige i nadzora, pojačane brige i nadzora uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanja u odgojnu ustanovu i upućivanja u posebnu odgojnu ustanovu (NN 141/2011 i 21/2012) definira obveze svakog pojedinačnog stručnjaka uključenog u provedbu ove mjere i način izvršavanja odgojne mjere posebne obveze.

Voditelj odgojne mjere je stručni radnik Centra. Iako Pravilnik navodi kako posebnu obvezu uključivanja u savjetovalište izvršava u pravilu Centar, izvršavanje ove mjere, gdje postoji mogućnost povjerava se pravnim osobama registriranim za ovu djelatnost iz Popisa pravnih osoba u kojima se izvršavaju posebne obveze koji donosi ministarstvo nadležno za socijalnu skrb.

Voditelj odgojne mjere posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, planira i dogovara s maloljetnikom i njegovim roditeljima/skrbnicima odnosno s mlađim punoljetnikom dinamiku i način izvršavanja dogovorenih obveza te o tome sastavlja pisani sporazum (na obrascu OS, čija se forma nalazi u Prilogu I. spomenutog Pravilnika) (NN 141/2011; čl. 28, st. 1). Taj pisani sporazum dostavlja u savjetovalište prije prijema maloljetnika/mlađeg punoljetnika uz rješenje suda, uputnicu za izvršavanje odgojne mjere te izvješće CZSS-a. Na prvo savjetovanje maloljetnik/mlađi punoljetnik dolazi u pratnji ili bez pratnje roditelja/skrbnika, ovisno o stručnoj procjeni voditelja mjere (NN 141/2011; čl. 28, st. 1).

Na temelju dostavljene dokumentacije voditelj tretmana u savjetovalištu sačinit će Program u suradnji s maloljetnikom/mlađim punoljetnikom. U savjetovalištu za mlade vodi se evidencija o tijeku i rezultatima savjetovanja za svakog korisnika te po završetku izrađuje i voditelju odgojne mjere dostavlja pisano izvješće.

Poslove psihosocijalnog tretmana može provoditi stručni radnik, u pravilu socijalni pedagog, socijalni radnik i psiholog te doktor medicine specijalist psihijatar, koji imaju najmanje trogodišnje radno iskustvo u radu s mladima s problemima u ponašanju i njihovim obiteljima te završene dodatne edukacije iz područja psihološkog/psihosocijalnog savjetovanja ili psihoterapije. U slučaju da se posebna obveza izvršava s maloljetnikom/mlađim punoljetnikom koji ima „pozitivnu psihijatrijsku anamnezu“ za psihoterapijski ili psihijatrijski tretman, program se izvršava po pravilima zdravstvene struke (NN 141/2011; čl. 28, st. 4 i 8.). Psihosocijalni tretman se provodi pružanjem potpore, savjetovanjem, poučavanjem, vođenjem i osnaživanjem maloljetnika/mlađeg punoljetnika i drugim stručnim postupcima temeljenim na suvremenim postignućima znanosti i stručne prakse, tijekom pojedinačnog i/ili skupnog rada. Psihosocijalni tretman se izvršava u trajanju od najmanje 12 susreta. Iznimno, pojedinačni psihosocijalni tretman može trajati i kraće, ukoliko su postignuti očekivani rezultati savjetovanja (NN 141/2011; čl. 28, st. 6. i 7.).

2. OSNOVNI POJMOVI STANDARDA KVALITETE PROVEDENJA POSEBNE OBVEZE UKLJUČIVANJA U INDIVIDUALNI ILI GRUPNI PSIHOSOCIJALNI TRETMAN U SAVJETOVALIŠTU ZA MLADE

Provedba (predlaganje, izricanje, izvršenje) ove mjere odvija se u više sustava te se u njima koriste različiti pojmovi i određenja. Radi boljeg razumijevanja standarda i smjernica, dana su pojašnjenja osnovnih pojmova koji se spominju u ovom tekstu.

Tretman – Zajednički naziv za različite procese, aktivnosti ili intervencije usmjerene na redukciju simptoma i rizika, te poticanje pozitivnih promjena u ponašanju i funkcioniranju (Žižak, 2010).

Savjetovanje – Temelji se na profesionalnom odnosu između savjetovatelja² i osobe u potrebi (u ovom slučaju maloljetne ili mlađe punoljetne osobe koja je počinila kazneno djelo ili prekršaj). To je metoda kojom se nastoji pomoći osobi u činjenju životnih promjena ili u poboljšanju situacije, bez izravne kontrole nad implementacijom promjene. Drugim riječima, savjetovanje se ne događa izravno u okruženju osobe, poput nekih drugih intervencija (npr. pojačana briga i nadzor, nadzor na izvršenjem roditeljske skrbi), već je utjecaj posredan. Osoba sama mora provesti promjene u vlastitom životu i okruženju (Block, 2000).

Psihosocijalni pristup tretmanu – Koncept *psihosocijalnog* odnosi se na međuodnos psihološkog razvoja u okruženju i u interakciji s okruženjem. Pojam se najčešće odnosi na pristup intervenciji, što podrazumijeva da se psihosocijalni pristup temelji na razumijevanju osobnih unutarnjih psiholoških procesa te kako su ti procesi u interakciji sa socijalnim i fizičkim uvjetima.

Pružatelj usluga – pravna osoba (institucija, organizacija, udruga, ustanova, centar) ili privatna osoba koja organizira provedbu određene usluge (u ovom slučaju posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman) te koja posjeduje odobrenje nadležnog ministarstva (u ovom slučaju Ministarstva socijalne politike i mladeži) za provedbu te intervencije. U pravilu se naziva savjetovalište za mlade.

Korisnik – osoba kojoj je izrečena ili naložena posebna obveza uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade. Spomenutu posebnu obvezu može naložiti općinsko državno odvjetništvo ili izreći kazneni ili prekršajni sud. Mjera se može

²Radi lakšeg praćenja teksta koristiti će se pojam savjetovatelj, iako se odnosi i na savjetovateljice i savjetovateljice, odnosno osobe muškog i ženskog spola.

izreći maloljetniku ili mlađem punoljetniku, odnosno korisnik ove posebne obveze može biti osoba između 14. i 21. godine života.

Kako korisnici prolaze kroz različite sustave prije dolaska u savjetovalište (policija, pravosuđe, socijalna skrb, ponekada zdravstvo ili nevladin sektor) važno je prihvatiti da ih se u svakom sustavu drugačije oslovljava: okrivljenik, maloljetnik, mlađi punoljetnik...

Voditelj odgojne mjere – osoba zaposlena u Centru za socijalnu skrb koja predlaže i posreduje u provedbi posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade te po završetku izvještava nadležne institucije.

Provoditelj tretmana – osoba zaposlena u organizaciji koja pruža mogućnost provedbe ove usluge te koja izravno radi s korisnikom. Često se naziva savjetovatelj.

Savjetovatelj – stručnjak koji je obrazovanje stekao u području društvenih, humanističkih ili medicinskih znanosti (liječnik – psihijatar, psiholog, socijalni pedagog, socijalni radnik) koji je dodatno educiran iz područja savjetovanja (najčešće nekog psihoterapijskog pristupa ili neke tehnike savjetovanja).

3. STANDARDI KVALITETE ZA PROVEDBU POSEBNE OBVEZE UKLJUČIVANJA U INDIVIDUALNI ILI SKUPNI PSIHOSOCIJALNI TRETMAN U SAVJETOVALIŠTU ZA MLADE

Nakon početnog dogovora što standardi kvalitete jesu i koja je njihova svrha, dogovoreno je da će biti stavljeni u postojeći zakonski okvir koji u Hrvatskoj definira provedbu, a temeljit će se na Standardima kvalitete socijalnih usluga, iskustvima u provedbi prikupljenih informacija putem analize postojećeg stanja te na literaturi koja može poslužiti kao pomoć u kreiranju standarda kvalitete. Iako nije pronađena literatura koja se odnosi na savjetovanje maloljetnih počinitelja kaznenih djela, konzultirana je literatura srodnih područja:

- Best Practices for School Counseling in Connecticut (CSCA, CACES, CSDE, 2001),
- The California Standards for the School Counseling Profession (CASC, 2009),
- Children/Families in need of services standards (Florida Department of Juvenile Justice, 2010),
- Standards and Guidelines (Council for the Advancement of Standards in Higher Education, 2011),
- Counselling Service Strategy (Stranmillis University College, 2007),

- The Quality Standards for Health and Social Care (Department of Health, Social Services and Public Safety, 2006),
- Social care quality standards workshop report (National Institute for Health and Clinical Excellence, 2011),
- Standards for Psychology Services in Jails, Prisons, Correctional Facilities, and Agencies (International Association for Correctional and Forensic Psychology, 2010).

Predloženi standardi u provedbi posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade sadrže sljedeća područja:

- 1. Organizacija rada pružatelja usluge**
- 2. Rad stručnjaka – stvaranje uvjeta za rad s maloljetnikom i izravni rad s maloljetnikom**
- 3. Promocija stručnog i profesionalnog postupanja**
- 4. Učinkovita komunikacija i međusobno informiranje**

Standardi su koncipirani kroz dvije razine. Prva razina predstavlja osnovne (nužne) standarde za provedbu savjetovanja, dok druga razina predstavlja napredne standarde koji mogu dati smjernice za daljnje povećanje kvalitete.

STANDARD 1: Organizacija rada pružatelja usluge

I RAZINA
<p>1. Pružatelji usluga POS - a trebaju osigurati uslugu koja će biti dostupna korisnicima: prostori i objekti u kojima se provodi savjetodavni rad trebaju biti na lokacijama koje imaju dobru dostupnost (temeljeći to na vlastitim resursima ili na stvaranju mreže između institucija koja će osigurati veću mobilnost stručnjaka, a time i veću dostupnost usluge).</p> <p>2. Pružatelji usluga savjetovanja trebaju osigurati brzo uključivanje u savjetodavni proces, kontinuitet i redovitost tijekom provedbe.</p> <p>3. Potrebno je sigurno okruženje i za provoditelja tretmana i za korisnika tretmana. Sigurnost provoditelja tretmana potrebno je osigurati tako da se:</p> <ul style="list-style-type: none">- osigura dostupnost zaštite i pomoći (na primjer: prisutnost osobe za prijem, protokol o postupanju u slučaju ugrožavajuće situacije, evidencija o svim potencijalno rizičnim događajima i postupanje u slučaju rizičnih situacije, analize rizika...).

Sigurnost korisnika potrebno je osigurati tako da provoditelj tretmana:

- savjetovanje provodi u uvjetima koji omogućuju stvaranje povjerljivosti, privatnosti i ugodne savjetovateljske atmosfere,
- stvara sigurno okruženje za korisnika u savjetovalištu.

4. Stalno povećanje kvalitete rada i učinkovitost moguće je osigurati putem:

- Brige za mentalno zdravlje savjetovatelja,
- Organizacije edukacija i razmjene iskustava s ostalim stručnjacima,
- Uspostave ravnoteže između organizacije savjetovanja, izravnog rada, praćenja te povećanja kompetencija savjetovatelja, odnosno osiguranjem vremena i prostora za nesmetani izravan rad s korisnikom.

II RAZINA

1. Osim stvaranja sigurnog i povjerljivog okruženja, kvalitetu rada i učinkovitost moguće je povećavati putem:

- stvaranja boljih prostornih uvjeta pružatelja usluge (npr. adekvatna zvučna izolacija),
- osiguranja nesmetanog rada, bez vanjskih ometanja,
- kontinuiranog praćenja rada i uvođenja inovacija,
- stvaranja računalne baze podataka koji omogućuju povjerljivost i sigurnost.

2. Kvalitetu usluge, pružatelj usluga može povećati kroz:

- brigu za profesionalni napredak savjetovatelja,
- unapređivanje načina rada,
- rad na inovacijama u provedbi u skladu s trendovima populacije koja dolazi na tretman.

3. Stručni rad moguće je pospješiti kroz:

- praćenje stručne literature i istraživanja/novih spoznaja u području savjetovanja,
- stalnu evaluaciju učinaka savjetovanja.

4. Savjetovalište može izraditi letak u kojem će, na jeziku razumljivom maloljetniku/mlađem punoljetniku, biti pojašnjeni osnovni principi rada tijekom provedbe posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade.

5. Pružatelji usluga savjetovanja ili mreža ustanova treba raditi na raznolikosti savjetodavnih programa temeljenih na znanstvenim spoznajama kako bi savjetodavni programi odgovarali raznolikim individualnim potrebama maloljetnika.

6. Pružatelj usluga ima protokol o postupanju u slučaju prisutnosti volontera i/ili studenata na praksi, pri čemu je definiran način uključivanja studenata/volontera u rad, povjerljivost, prava svake od uključenih strana.

Indikatori standarda:

Indikatori provedbe standarda vezani uz organizaciju rada pružatelja usluge	Procjena stanja ³		
	1	2	3
I RAZINA			
Lokacija savjetovališta je lako dostupna javnim prijevozom.			
Savjetovalište kontaktira maloljetnike u najbržem mogućem roku (u roku 15 dana od zaprimanja uputnice).			
Pružatelj usluga periodično provodi analize rizika i ima izrađen protokol postupanja u slučaju ugrožavajuće situacije.			
Pružatelj usluga osigurava provoditeljima tretmana redovitu superviziju ili neki drugi oblik stručne podrške.			
Radno vrijeme provoditelja tretmana sastoji se od vremena predviđenog za izravni rad, vremena predviđenog za praćenje i vođenje dokumentacije (npr. pisanje izvješća, konzultiranje s drugim važnim stručnjacima), organizacije savjetovanja (naručivanje korisnika) te povećanja stručnih kompetencija (kroz edukacije ili praćenje stručne literature).			
Raspored rada savjetovališta omogućava nesmetan rad s korisnikom.			
Provoditelj tretmana je definirao način provedbe evaluacije i praćenje ishoda.			
Pružatelj usluga ima izrađen letak s informacijama o provedbi posebne obveze			
Savjetovalište je izradilo opis programa savjetovanja koji je razumljiv maloljetniku.			
II RAZINA			
Vanjska ometanja savjetovanja onemogućena su time što je prostor zvučno izoliran te angažmanom osobe na prijemu.			
Pružatelj usluga posjeduje prostornu ili informatičku infrastrukturu koja omogućuje sigurno i povjerljivo čuvanje podataka.			
Provoditelju tretmana je omogućen pristup recentnijoj stručnoj literaturi u obliku baza, knjižnice, odlaska na konferencije, predstavljanje knjiga.			

³Legenda: (1) Potrebno razviti područje, (2) Postoji prostor za poboljšanje, (3) Zadovoljavajuće

Pružatelj usluge prati stručne skupove, literaturu i događanja te omogućava provoditeljima tretmana korištenje spoznaja dobivenih na taj način			
Nesmetan rad je osiguran posebnom i odvojenom organizacijom rada naručivanja korisnika i radom osobe na prijemu.			
Pružatelj usluga i provoditelji tretmana razmjenjuju informacije te prezentiraju svoj rad drugim stručnjacima s područja savjetovanja.			
Dokaze o učinkovitosti pružatelj usluge prikuplja putem evaluacije ishoda, odnosno sumativne evaluacije.			

STANDARD 2: Rad stručnjaka – stvaranje uvjeta za rad s korisnikom i izravni rad s korisnikom

I RAZINA
<p>1. Na početku provedbe POS – a, sigurnost provoditelja tretmana i korisnika potrebno je osigurati tako da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se osigura kontekst povjerenja i suradnje između provoditelja tretmana i maloljetnika/mlađeg punoljetnika s ciljem postizanja sporazuma oko načina rada. <p>Sigurnost maloljetnika/mlađeg punoljetnika potrebno je osigurati tako da se provoditelj tretmana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - odnosi prema maloljetniku poštujući njegove vrijednosti i integritet, savjetovanje provodi profesionalno, odnosno u skladu sa zakonskim odrednicama, etičkim načelima vlastite profesije i savjetovanja, - vodi proces jasnog definiranja uloga svih sudionika u procesu savjetovanja i provedbe mjere. <p>2. Tijekom samog rada maloljetniku trebaju biti dostupne informacije o njegovim pravima i obvezama. Prava maloljetnika uključuju prava na informacije sukladno jezičnom izričaju i razvojnom stupnju korisnika; prava na individualizirani pristup i sudjelovanje u definiranju ciljeva tretmana; prava na sudjelovanje u planiranju i praćenju provedbe tretmana i odlučivanje o mogućim izmjenama ciljeva tretmana; prava na sudjelovanje u evaluaciji tretmanskih ciljeva i učinka tretmana; prava na prigovor o neetičnom postupanju, prava na promjenu savjetovatelja, dok obveze uključuju javljanje u instituciju koja provodi</p>

<p>savjetovanje, redovito dolaženje, aktivno sudjelovanje.</p> <p>3. Ciljevi savjetovanja trebaju biti fleksibilni odnosno omogućavati prilagodbu potrebama i obilježjima korisnika.</p> <p>4. Metode rada i stilovi poučavanja također trebaju biti fleksibilni kako bi omogućili uslugu najprimjereniju korisniku.</p> <p>5. Učinkovitost izravnog rada s maloljetnikom procjenjuje se kroz realizaciju ciljeva definiranih na početku tretmana ili modificiranih tijekom tretmana, kroz uključenost i sudjelovanje korisnika u procesu tretmana, te kroz procjenu ishoda.</p>
II RAZINA
<p>1. Roditelji se uključuju u tretman radi održavanja postignute promjene u ponašanju korisnika.</p> <p>2. Drugi članovi obitelji se uključuju u tretman korisnika.</p> <p>3. Pružatelj usluga umrežen je s ostalim organizacijama koje bi mogle biti potencijalni suradnici u postizanju promjena u ponašanju.</p> <p>4. Ukoliko se pokaže potreba, moguće je daljnje uključivanje korisnika u tretman.</p>

Indikatori standarda:

Indikatori provedbe standarda vezani uz rad stručnjaka	Procjena stanja ⁴		
	1	2	3
I RAZINA			
Provoditelj tretmana je upoznat sa zakonskim odrednicama provedbe ove intervencije, etičkim načelima vlastite struke te radi u skladu s njima.			
Jasno je definiran kontekst povjerenja. Provoditelj tretmana ima praksu informiranja korisnika o granicama povjerljivosti, upoznaje ga s vlastitim obvezama – koje informacije su dio ugovora o povjerljivosti, a o kojim informacijama je nužan nekoga obavijestiti (i koga je dužan obavijestiti). Provoditelj tretmana i korisnik se dogovaraju o sadržajima koji ostaju povjerljivi, o sadržajima koji ne mogu biti dio ugovora			

⁴Legenda: (1) Potrebno razviti područje, (2) Postoji prostor za poboljšanje, (3) Zadovoljavajuće

povjerljivosti te o sadržajima koje će biti spomenuti u završnom izvještaju.			
Provoditelj tretmana vodi bilješke o savjetodavnom radu i procesu i evidentira dolaske.			
Provoditelj tretmana ima definiran način upoznavanja maloljetnika s njegovim obvezama i odgovornošću, s obvezama i odgovornošću provoditelja tretmana i ostalih sudionika u procesu provedbe POS - a.			
Na početku rada s korisnikom provoditelj tretmana daje informacije o njegovim pravima i obvezama tako da zna što to znači za njega u terminima ponašanja i eventualnih posljedica.			
Provoditelj tretmana mijenja ciljeve tretmana prema potrebi te o tome izvještava nadležno tijelo ukoliko to utječe na provedbu POS - a na formalnoj razini.			
Za svakog korisnika izrađuje se okvirni plan i program rada (broj susreta, sadržaj susreta, obrađivane teme...).			
Korisnik participira u izradi plana i programa rada.			
Metode, tehnike i stil rada u savjetovanju stručnjak bira prema obilježjima maloljetnika kako bi mu se maksimalno prilagodili i kako bi se postigli ciljevi tretmana.			
Postoji kontinuitet u provedbi. ⁵			
Za svakog korisnika postavljeni su jasni ciljevi koje je moguće evaluirati po završetku tretmana. Moguće je odrediti do koje razine su realizirani ciljevi određeni na početku savjetovanja ili modificirani tijekom tretmana.			
Pružatelj usluga kontinuirano i sustavno evaluira tretman i njegove ciljeve te njegov učinak na korisnika surađujući, pri tome s drugim stručnjacima na tom području.			
Postoji definirana pisana dinamika razmjene informacija nadležnih institucija i provoditelja tretmana koja je u skladu s potrebama korisnika i provođenjem mjere.			
Savjetovanje se provodi jednom tjedno, te je intenzitet određen sukladno razini rizika i potreba te se tijekom provođenja tretmana			

⁵Stručnjak ne smije preuzeti korisnika ako zna da neće moći ostvariti kontinuitet u radu.

intenzitet može mijenjati.			
II RAZINA			
Roditelji (maloljetnika obvezno, a mlađeg punoljetnika prema želji) se uključuju u provedbu savjetovanja, minimalno tri puta tijekom trajanja tretmana (početak, sredina i kraj). Cilj uključivanja roditelja je stvaranje uvjeta za održavanje postignute promjene.			
Ovisno o procjeni potreba korisnika, provoditelj tretmana surađuje i s drugim važnim članovima obitelji te ih prema potrebi uključuje u tretman (ako i oni i korisnik to žele).			
Pružatelj usluge ima listu drugih organizacija u lokalnoj zajednici, koje bi mogle biti potencijalni suradnici u postizanju promjena u ponašanju.			
Pružatelj usluge, sukladno potrebama korisnika, omogućava uključivanja korisnika i/ili roditelja/skrbnika u savjetovanje i nakon što je posebna obveza završila u svrhu održavanja postignutih promjena kod korisnika (post – tretmanske aktivnosti).			

STANDARD 3: Promocija stručnog i profesionalnog postupanja

I RAZINA	
<p>1. Stručnjaci pomagačkih struka koji provode savjetovanje trebaju posjedovati znanja i vještine psihosocijalnog savjetovanja, uspostave kontakta, kvalitetnog odnosa i suradnje s korisnicima, zatim znanja koja omogućuju promjenu ponašanja, znanja o dinamici ličnosti i grupe, kognitivnom razvoju, psihopatologiji, ovisnostima te utjecajima okoline na funkcioniranje pojedinca i grupe. Moraju biti u mogućnosti provesti procjenu pojedinaca i grupa u psihosocijalnom riziku i u potrebi, te znati planirati, provoditi i evaluirati stručni individualni i/ili grupni tretman.</p> <p>2. Savjetovatelji moraju stručni rad provoditi odgovorno, empatično, uvažavajući osobnost maloljetnika uz kontinuirani profesionalni razvoj te praćenje aktualne stručne literature i istraživanja.</p> <p>3. Rad provoditelja tretmana mora biti kontinuirano superviziran od strane licenciranih supervizora. Osiguravanje supervizije obveza je pružatelja usluga.</p>	
II RAZINA	

- 1.Savjetovatelj treba biti uključen u edukacije iz područja savjetovanja maloljetnih počinitelja kaznenih djela i prekršaja ili iz ostalih područja psihoedukativnog rada koja pridonose radu u području savjetovanja (npr. krizne intervencije, grupno savjetovanje, etičke dileme u savjetovanju, stilovi učenja i dr.).
- 2.Savjetovatelj bi trebao kontinuirano raditi na području osobnog rasta i razvoja.
- 3.Savjetovatelj je završio psihoterapijsku edukaciju, edukaciju iz područja savjetovanja ili specijalistički studij iz područja izravnog rada s mladima ili savjetovanja.

Indikatori standarda:

Indikatori uspješnosti promocije stručnog i profesionalnog postupanja	Procjena stanja ⁶		
	1	2	3
I RAZINA			
Savjetovatelji su završili formalno obrazovanje koje uključuje stjecanje znanja o dinamici ličnosti i grupe, kognitivnom razvoju, psihopatologiji, ovisnostima i vještine psihosocijalnog savjetovanja, uspostave kontakta, kvalitetnog odnosa i suradnje s korisnicima te znanja koja omogućuju promjenu ponašanja.			
Savjetovatelji su završili formalno obrazovanje koje uključuje stjecanje kompetencija za procjenu pojedinaca i grupa u psihosocijalnom riziku i u potrebi, za planiranje, provedbu i evaluaciju stručnog individualnog i/ili grupnog tretmana.			
Organizacija koja provodi savjetovanje, organizira redovnu superviziju, minimalno na mjesečnoj bazi.			
Provoditelji tretmana imaju autonomiju u odabiru načina rada s klijentom, ali provode savjetovanje u okviru stečenih kompetencija i u skladu s etičkim principima svojih struka.			
Ukoliko savjetovatelj procjeni da rizici kod korisnika i/ili intervencije u tretmanu prelaze njegove stručne kompetencije dužan je u najkraćem mogućem roku o tome obavijestiti provoditelja mjere kako bi se osigurao adekvatan tretman za korisnika.			

⁶Legenda: (1) Potrebno razviti područje, (2) Postoji prostor za poboljšanje, (3) Zadovoljavajuće

II RAZINA			
Provoditelji tretmana su redovito, na godišnjoj bazi, uključeni u edukacije s ciljem poboljšavanja kvalitete provođenja posebne obveze savjetovanja.			
Pružatelj usluga osigurava povećanje kompetencija savjetovatelja putem edukacija iz područja tretmana djece i mladih s problemima u ponašanju na godišnjoj bazi, odnosno u skladu s obilježjima klijenata koji dolaze u savjetovalište.			
Provoditelj usluge ima planove godišnje do-edukacije koji uzimaju u obzir obilježja klijenata koji dolaze u savjetovalište i osigurava uvjete za provedbu planova. Plan edukacija se postavlja na početku godine te se vodi redovita dokumentacija kojom se prati realizacija plana i na temelju koje se planiraju buduće edukativne aktivnosti.			
Provoditelji tretmana imaju dostupnu knjižnicu recentne literature iz područja kojim se bave.			

STANDARD 4: Učinkovita komunikacija i međusobno informiranje

RAZINA I
<p>1. Komunikacija s korisnicima usluge (korisnikom i njegovim roditeljima) te međusobna komunikacija stručnjaka je učinkovita i omogućuje proaktivnu, uspješnu i održivu suradnju svih uključenih u savjetodavni proces.</p> <p>2. Komunikacija se odvija na nekoliko razina:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) na razini donositelja odluka i organizacija koje provode mjeru (zbog osiguranja dobre organizacije i dostupnosti usluga), 2) između organizacija koje provode mjeru (radi usuglašavanja načina provedbe mjere, osiguranja konzistentnosti i raznovrsnosti), 3) između provoditelja tretmana koji rade izravno s mladima na nekom području (u svrhu razmjene iskustava), 4) između provoditelja tretmana i drugih stručnjaka u sustavu intervencija (u svrhu

razmjene informacija potrebnih za sustavno i promptno interveniranje),

5) između članova različitih profesija koji provode mjeru (sa svrhom razvoja interdisciplinarnosti),

6) između provoditelja tretmana, korisnika i njegovih roditelja.

3. Informacije o stručnom pristupu i programu prema kojem se provodi tretman maloljetnih počinitelja kaznenih i prekršajnih djela trebaju biti dostupni mreži stručnjaka koji rade na izricanju, upućivanju i provedbi ove posebne obveze.

4. Komunikacija među stručnjacima treba imati obilježja:

- suradnje (u smislu dijeljenja i osiguravanja potrebnih informacija npr. socijalna anamneza, pravovremena dostava dokumentacije, odnosno prije početka tretmana)

- zajedničkog planiranja, dogovaranja ciljeva i smjernica u radu

- davanja potrebnih informacija ostalim stručnjacima koji rade s maloljetnikom

- intenzivnijih kontakata na početku i na kraju provedbe mjere

- usklađivanja aktivnosti i vremenskih rokova

- zajedničkog truda u postizanju uspjeha i osiguravanju kvalitetne i sveobuhvatne usluge

- poštivanja privatnosti maloljetnika i njegove obitelji

- jasno definiranih uvjeta okriterijima obustave mjere

- potpunog preuzimanja odgovornosti za vlastiti rad

5. Komunikacija stručnjaka s korisnikom i njegovim roditeljima odvija se temeljem uvažavanja sljedećih obilježja:

- razumijevanja

- zajedničkog planiranja

- usklađivanja s ostalim obvezama maloljetnika i provoditelja tretmana

- doprinosa svake od uključenih strana u rješavanje problema.

RAZINA II

1. Komunikacija među stručnjacima treba imati obilježja:

- integracije ideja u pristupu prema maloljetniku

- zajedničke evaluacije

2. Komunikacija stručnjaka s korisnikom i njegovim roditeljima odvija se temeljem uvažavanja sljedećih obilježja:

- integracije ideja u pristupu prema maloljetniku

- zajedničke evaluacije tretmana

Indikatori standarda:

Indikatori uspješnosti međusobne suradnje stručnjaka	Procjena stanja⁷		
	1	2	3
I RAZINA			
Uspješna suradnja sastoji se od kontinuirane i redovite razmjene svih informacija između korisnika i njegovih roditelja, savjetovatelja, provoditelja mjere i stručnih suradnika na odvjetništvu i/ili sudu kako bi se osiguralo pravovremeno obavljanje poslova vezano uz izricanje, organizaciju i provođenje POS – a.			
Pružatelj usluga ima uspostavljenu komunikaciju s donositeljima odluke o provedbi ove posebne obveze, drugim organizacijama koje pružaju ovu uslugu te s drugim stručnjacima koji rade na odlučivanju, upućivanju ili provedbi ove mjere.			
Savjetovalište najmanje jednom godišnje informira nadležni centar za socijalnu skrb na čijem teritoriju se nalazi, ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi, te sud i odvjetništvo o stručnom pristupu i programu na kojem se temelji rad te o dostupnosti usluge i broju korisnika koje može uključiti u tretman u narednom razdoblju.			
Stručnjaci (npr. iz centra za socijalnu skrb, institucije kojaje izrekla posebnu obvezu i savjetovališta) međusobno surađuju, zajednički planiraju, dogovaraju ciljeve i smjernice u radu, međusobno osiguravaju potrebne informacije, poštuju privatnost maloljetnika i u potpunosti preuzimaju odgovornost za vlastiti rad.			
Savjetovatelj se prema korisniku odnosi s razumijevanjem, poštuje njegove ostale obveze.			
Savjetovatelj uključuje maloljetnika/mlađeg punoljetnika i njegove roditelje u planiranje i rješavanje problema.			
II RAZINA			
Stručnjaci uključeni u proces provedbe posebne obveze konstantno rade na integraciji ideja u pristupu prema maloljetniku te zajednički evaluiraju rad.			

⁷Legenda: (1) Potrebno razviti područje, (2) Postoji prostor za poboljšanje, (3) Zadovoljavajuće

Savjetovatelj s roditeljima integrira ideje o pristupu prema korisniku te u suradnji s njima provodi evaluaciju savjetodavnog procesa.			
--	--	--	--

5. SMJERNICE ZA PROVEDBU POSEBNE OBVEZE UKLJUČIVANJA U INDIVIDUALNI ILI SKUPNI PSIHOSOCIJALNI TRETMAN U SAVJETOVALIŠTU ZA MLADE

Ako neka institucija odluči provoditi posebnu obvezu uključivanja u individualni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade sukladno zakonskom određenju i standardima kvalitete, sljedeće smjernice mogu biti od pomoći.

Osiguranje uvjeta za početak provedbe

- ✓ S ciljem uključivanja u tretman, institucija (CZSS ili ODO) koja maloljetnika/mlađeg punoljetnika upućuje na savjetovanje dostavlja pružatelju usluge sljedeću dokumentaciju: uputnicu, potpisanu suglasnost te socijalnu anamnezu, a prema potrebi i ostalu relevantnu dokumentaciju (nalazi liječnika, rezultati psihološke procjene, mišljenje CZSS i/ili drugih institucija).
- ✓ Dokumentacija bi trebala biti dostavljena prije početka tretmana. Ukoliko to nije moguće iz objektivnih razloga, dokumentacija se treba dostaviti naknadno u što kraćem roku.
- ✓ Stručnjak iz CZSS – a poziva maloljetnika/mlađeg punoljetnika u Centar i objašnjava mu način provedbe posebne obveze. Ujedno kontaktira Savjetovalište i maloljetniku daje informacije potrebne za javljanje u Savjetovalište.

Početak provedbe

- ✓ Nakon što maloljetnik/mlađi punoljetnik dobije informacije o Savjetovalištu, odnosno bude upućen kako i kome se treba javiti, kontaktira savjetovalište vezano za početak provedbe posebne obveze.
- ✓ Na prvi susret korisnika i provoditelja tretmana, maloljetnik dolazi u pratnji roditelja/skrbnika, a mlađa punoljetna osoba može doći samostalno.
- ✓ Na prvom susretu provoditelj tretmana dužan je maloljetniku i roditelju tj. mlađem punoljetniku osobno se predstaviti te predstaviti instituciju u kojoj će se provoditi POS kroz davanje detaljnih informacija o sljedećem:

- o ulozi i nadležnosti CZSS kao nositelja mjere,
- o ulozi i nadležnosti pružatelja usluge tretmana (udruge, fizičke ili neke druge pravne osobe),
- o cilju POS - a i mogućim ishodima,
- o sadržaju rada,
- o obvezama pružatelja usluge prema CZSS – u (npr. informiranje CZSS o suradnji i aktivitetu korisnika i roditelja/skrbnika u provođenju mjere, izrada individualnog plana rada u savjetovaništu sukladno potrebama maloljetnika, izrada mišljenja o procesu i ishodu tretmana, razmjena informacija prema potrebama CZSS – a ili suda/odo – a),
- o pravima i obvezama voditelja tretmana (ponajprije informirati maloljetnika i roditelja/skrbnika ili mlađu punoljetnu osobu o vlastitim stručnim kvalifikacijama, osnovama etičkih načela u savjetodavnom radu – odgovornosti, stručnosti, povjerljivosti, profesionalnom odnosu i dobrobiti korisnika⁸),
- o pravima i obvezama korisnika tretmana (redovito i aktivno sudjelovanje u tretmanu, aktivno sudjelovanje u izradi individualnog programa postupanja, obavještavanje o promjenama u životu koje bi mogle bitno utjecati na tijek tretmana, pojašnjavanje prava na prigovor),
- o pravima i obvezama roditelja/skrbnika maloljetnika (aktivno sudjelovanje u procesu savjetovanja sukladno potrebama korisnika tretmana, a minimalno 3 puta tijekom tretmana, obavještavanje o promjenama u obiteljskom životu koje bi bitno mogle utjecati na tijek tretmana, pojašnjavanje prava na prigovor).

Ciljevi tretmana i individualni plan rada

Na početku rada nužno je odrediti opće i specifične ciljeve.

Opći cilj tretmana je:

- ✓ odgojno postupanje prema maloljetniku ili mlađem punoljetniku, te poduzimanje mjera s ciljem umanjivanja i/ili uklanjanja društveno neprihvatljivih oblika ponašanja, odnosno izgradnje uravnoteženog i društveno prihvatljivog ponašanja radi sprečavanja progresije pojave problema u ponašanju te sprečavanja mogućeg recidiva u počinjenju kaznenih djela.

⁸Informiranje maloljetnika i roditelja o procesu savjetovanja i etičkim principima uzimaju se kao preduvjet izgradnje povjerenja korisnika u odnosu na pružatelja usluge i postizanja pozitivne promjene u životu.

Specifični ciljevi tretmana su:

- ✓ utjecati na razvoj osobne odgovornosti kod maloljetnika/mlađeg punoljetnika prema počinjenom kaznenom djelu/prekršaju i društveno neprihvatljivim obrascima ponašanja,
 - ✓ steći uvid u neprihvatljivost vlastitog ponašanja,
 - ✓ omogućiti stjecanje uvida u vlastite resurse (potencijale, vrijednosni sustav, kompetencije, načine rješavanja problema, uspješne obrasce ponašanja) te njihovo korištenje u smjeru željenih promjena,
 - ✓ osnažiti razvoj psihosocijalne zrelosti te razvojnih zadataka adolescencije kod maloljetnika/mlađeg punoljetnika (razvoj individualnosti, socijalnosti, moralnosti),
 - ✓ povećanje osobnih kompetencija kroz usvajanje ili usavršavanje socijalnih, komunikacijskih i životnih vještina,
 - ✓ reduciranje simptomatskog ponašanja,
 - ✓ povećanje samosvijesti i kontrole vlastitog ponašanja,
 - ✓ povećanje aktiviteta u smjeru uspješne socijalne integracije,
 - ✓ poticanje generalizacije postignuća (prijenos promjene nastale u tretmanskoj sredini u životne sredine),
 - ✓ pružanje pomoći i podrške potrebne za suočavanje sa stresnim životnim uvjetima i potrebama kako bi se izbjegla ponašanja koja mogu dovesti do negativnih fizičkih, psihosocijalnih ili socijalnih posljedica po sebe ili druge.
-
- ✓ Opći i specifični ciljevi te očekivani ishodi tretmana definiraju se na tijekom prva dva do tri susreta u suradnji s korisnikom.
 - ✓ Definiranje ciljeva i očekivanih ishoda tretmana temelje se na pristupima i principima: individualizacije tretmana, procjene potreba, analize rizika i resursa svakog korisnika.
 - ✓ Očekivani ishodi tretmana trebaju biti realni i mjerljivi obzirom na predviđeno vremensko trajanje tretmana, te definirani kroz kvantitativne i kvalitativne pokazatelje uspjeha (indikatore), kako bi se mogla provesti evaluacija učinka tretmana.
 - ✓ Ciljevi tretmana operacionaliziraju se kroz individualni plan rada koji sadrži:
 - osobne podatke o maloljetniku/mlađem punoljetniku,
 - datum početka i predviđeni rok trajanja odgojne mjere,
 - ciljeve tretmana,
 - očekivane ishode tretmana i

- teme, aktivnosti, metode i vremenske rokove.
- ✓ Individualni plan rada izrađuje se zajedno s maloljetnikom/mlađim punoljetnikom. Individualni plan temelji se na zajedničkoj analizi i procjeni maloljetnika/mlađeg punoljetnika i voditelja tretmana sukladno načelima participacije. Individualni plan sadrži specifične ciljeve rada koji su mjerljivi kroz pokazatelje uspješnosti te su jezično prilagođeni maloljetniku/mlađem punoljetniku.
- ✓ Voditelj tretmana zajedno s maloljetnikom/mlađim punoljetnikom prati provedbu individualnog plana rada te ga, prema potrebi, modificira.
- ✓ Individualni plan rada izrađuje se u pismenom obliku.

Sadržaj rada

- ✓ Voditelj tretmana s maloljetnikom/mlađim punoljetnikom dogovara sadržaj rada sukladno njegovim potrebama.
- ✓ Sadržaj rada prvenstveno treba biti usmjeren na kazneno djelo, a u skladu s tim to uključuje učenje socijalnih vještina, učenje adekvatnih strategija nošenja s ljutnjom, rad na samopoimanju (najčešće u smjeru stvaranja realistične slike sebe), planiranje budućnosti, izbor zanimanja i karijere, školovanje, učenje nošenja s trenutnim ili budućim teškoćama ili krizom u životu.
- ✓ Sadržaj je usmjeren je na promjenu ponašanja, osjećaja, stavova, vrijednosti i načina rješavanja problema.
- ✓ Sadržaj je direktno vezan uz svakodnevne situacije, dileme, poteškoće i konflikte, dok najčešće korištene tehnike uključuju vještine učinkovitog nošenja s ljutnjom, rješavanje interpersonalnih konflikata, traženje motivacije za ustrajnost u školovanju, traženje zaposlenja i dr.

Tijek provedbe

- ✓ Tretmanski rad u početnom razdoblju je intenzivniji, savjetovanje se održava u kraćim vremenskim razmacima, jednom tjedno, u slučaju potrebe i češće, a u kasnijim razdobljima učestalost provođenja tretmanskog rada određuje se sukladno potrebama maloljetnika/mlađeg punoljetnika te ciljevima tretmana.
- ✓ Minimalno trajanje tretmana je tri mjeseca, a maksimalno godinu dana.
- ✓ Duljina trajanja tretmana ovisi o dinamici postizanja definiranih ciljeva i željenih ishoda tretmana pri čemu se analizira redovitost dolazaka na tretman, izvršavanje dogovorenih zadataka sukladno individualnom programu, motivacija za osobnom promjenom,

inicijativa i aktivitet u smjeru potrebnih promjena, stabilizacija novonastalih promjena te postizanje ciljeva tretmana.

- ✓ Voditelj odgojne mjere provjerava je li tretman započeo te izvršava li korisnik tretmanske obveze. Provođitelj tretmana javlja voditelju odgojne mjere kada se maloljetnik uključi u tretman.
- ✓ Provođitelj tretmana također je dužan obavijestiti voditelja odgojne mjere o eventualnim poteškoćama tijekom provedbe (npr. nedolascima na dogovoreni susret, redovito pozitivnim nalazima urina, nesuradnji ili drugim oblicima neprihvatljivog ponašanja) kojim se krše pravila tretmana ili pak o nekim novonastalim izmijenjenim okolnostima u životu maloljetnika/mlađeg punoljetnika.
- ✓ Maloljetnika/mlađeg punoljetnika se u slučaju potrebe, u uvjetima gdje je to opravdano i uočava se svrsishodnost, može ponovno uključiti u tretman kako bi se postigli potrebni ciljevi tretmana. Pri tome se pod ponovnim uključivanjem podrazumijeva i ponovni pokušaj uključivanja nakon što se maloljetnik ne odazove ili prestane dolaziti na tretman ili pak na ponovno nalaganje/izricanje posebne obveze. Uključivanje po treći i svaki daljnji puta nije efikasno i ne bi se trebalo provoditi.
- ✓ U smislu responzivnosti odnosno prijemčivosti usluga, POS bi trebao prvenstveno biti namijenjen mladima s niskom ili umjerenom razinom rizika kod kojih ne postoji potreba izravnog djelovanja u socijalno okruženje već maloljetnik stečene uvide i znanja može samostalno primijeniti u svom okruženju. Radi se o maloljetnicima koji izražavaju spremnost za promjenu i imaju razvijenu sposobnost uvida, analize i rješavanja problema, planiranja akcije te kontrole vlastitih emocija.

Oblici, metode i tehnike rada

- ✓ POS se može provoditi individualno ili grupno, kao i u kombinaciji individualnih i grupnih oblika rada, primjereno potrebama maloljetnika/mlađeg punoljetnika te ovisno o procjeni pružatelja usluge i voditelja odgojne mjere.
- ✓ **Individualni oblik rada** temelji se na savjetodavnom razgovoru s ciljem razrješavanja specifičnih poteškoća s kojima se korisnik tretmana susreće u svakodnevnom funkcioniranju, na osobnoj razini, u međuljudskim odnosima te u socijalnom okruženju. Također, cilj savjetovanja je osvještavanje određenih nezadovoljavajućih ponavljajućih obrazaca ponašanja kako bi se uspostavili temelji za bolju kvalitetu života ubuduće.

Moguće metode i tehnike rada su razgovor, kreativne aktivnosti, pismeni radovi, igranje uloga, poučavanje, vođene fantazije, davanje povratnih informacija.

- ✓ **Grupni oblik rada** uključuje redovite susrete vođene od strane dva grupna voditelja. Grupni rad mora imati plan i program održavanja u kojem je za svaki susret definiran cilj, očekivani rezultati i metode rada i bitno je da uključuje mogućnost stjecanja iskustva o određenim životnim vještinama (npr. komunikacijske vještine). Moguće tehnike rada su diskusija, kreativne aktivnosti, igranje uloga, poučavanje, vođene fantazije, davanje povratnih informacija... Također, kao i kod individualnog tretmana, cilj je osvještavanje određenih nezadovoljavajućih ponavljajućih obrazaca ponašanja kako bi se uspostavili temelji za bolju kvalitetu života ubuduće, s posebnima naglaskom da u grupnom radu voditelj usmjerava članove grupe na razmjenu iskustava i mišljenja čime svaki član proširuje vlastito iskustvo i dobiva podršku od grupe. Grupni rad mora zadovoljavati kriterije psihosocijalnog grupnog rada (Ajduković, 1997).
- ✓ Program rada može biti strukturirani ili nestrukturirani.

Izješćivanje o provedbi posebne obveze

- ✓ Po završetku ili po prekidu provedbe posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, provoditelj tretmana sastavlja izvješće o radu.
- ✓ Izvješće treba sadržavati sljedeće podatke:
 - osnovni podaci maloljetnika/mlađeg punoljetnika (ime, prezime, datum rođenja, razlog dolaska),
 - duljina trajanja tretmana, broj susreta, redovitost dolazaka (navesti od kada do kada je tretman trajao, koliko učestalo je klijent dolazio, broj dolazaka, npr. tretman trajao od 1. svibnja, 2011. do 1. prosinca, 2011. Maloljetnik je na savjetovanje dolazio jednom tjedno i ukupno u navedenom periodu realizirano je 16 dolazaka od predviđenih 18, dva puta maloljetnik nije došao u predviđenom terminu, a svoj nedolazak opravdao je bolešću),
 - postavljeni ciljevi tretmana i kratki opis rada na postavljenim ciljevima,
 - tijek tretmana (kratki opis tijeka tretmana, je li bilo određenih teškoća),
 - procjena/evaluacija tretmana (kratko navesti koji ciljevi tretmana su postignuti, opisati konkretno u čemu je došlo do promjene, navesti i ciljeve koji nisu postignuti i mišljenje zbog čega nisu),

- obiteljski podaci bitni za tretman (npr. jesu li roditelji surađivali ili ne, kakva je obiteljska situacija, koliko su efikasni roditeljski postupci, koliko su spremni uvažiti sugestije savjetovatelja),
 - suradnja maloljetnika/mlađeg punoljetnika, komunikacija, motivacija za rad na sebi i promjeni, postignut odnos s maloljetnikom
 - kritičnost u odnosu na počinjeno kazneno djelo,
 - rizičnost za ponavljanje kaznenog djela,
 - broj kontrola urina (ukoliko ih je bilo) te rezultati testiranja,
 - završno mišljenje o tretmanu, odnosno procjena njegove uspješnosti,
 - zaključak o uspjehu provedene posebne obveze, te eventualna preporuka za daljnje postupanje.
- ✓ Čimbenici koji utječu na duljinu trajanja i završetak mjere su sljedeći: poštivanje i izvršavanje obveza i dogovora od strane klijenta, spremnost na suradnju, motiviranost za promjenu, promjena određenih ponašajnih obrazaca, te postizanje unaprijed postavljenih ciljeva.
- ✓ Provoditelj tretmana može sadržaj izvješća prodiskutirati/pročitati s maloljetnikom te od njega dobiti suglasnost.
- ✓ Provoditelj tretmana šalje izvješće o provedenom tretmanu u nadležni Centar za socijalnu skrb, a voditelj odgojne mjere iz CZSS - a obavještava ODO ili Sud o provedenoj mjeri te u prilogu dostavlja kopiju završnog izvješća o provedenom tretmanu.

Literatura:

1. Ajduković, M. (1997): Grupni pristup u psihosocijalnom radu: načela i procesi. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Block, P. (2000): Flawless consulting: a guide to getting your expertise used. Jossey-Bass/Pfeiffer.
3. California Association of School Counselors (2009): The California Standards for the School Counseling Profession. Preuzeto 9. rujna, 2011. s Internet stranice www.schoolcounselorca.org.
4. Connecticut School Counselor Association (CSCA), The Connecticut Association for Counselor Education and Supervision (CACES), The Connecticut State Department of Education (CSDE) (2001): Best Practices for School Counseling in Connecticut. Preuzeto 18.siječnja, 2012. s Internet stranice: www.sde.ct.gov/sde/lib/sde/PDF/DEPS/Special/BestPractices.pdf

5. Council for the Advancement of Standards in Higher Education (2011). Standards and Guidelines, preuzeto na internet stranici 18.siječnja, 2012. www.cas.edu
6. Department of Health, Social Services and Public Safety (2006): The Quality Standards for Health and Social Care. Preuzeto 18. siječnja, 2012. s Internet stranice www.dhsspsni.gov.uk
7. Florida Department of Juvenile Justice (2010): Children/Families in need of services standards. Bureau of Quality Assurance. Florida Department of Juvenile Justice. Florida.
8. International Association for Correctional and Forensic Psychology (2010): Standards for Psychology Services in Jails, Prisons, Correctional Facilities, and Agencies. 3rd Edition. Criminal Justice and Behavior. 37 (7). 749-808.
9. Ministarstvo zdravstva i socijalne politike (2010): Standardi kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi. Preuzeto s mrežne stranice Ministarstva socijalne politike i mladeži www.mspm.hr
10. National Institute for Health and Clinical Excellence (2011): Social care quality standards workshop report; Report on group discussions
11. Odbor za socijalnu zaštitu Europske unije (2010): Dobrovoljni europski okvir za kvalitetu socijalnih usluga. Preuzeto s mrežne stranice www.spuk.hr
12. Prekršajni zakon (2007). Narodne novine 107/07.
13. Pravilnik o načinu izvršavanja odgojnih mjera posebne obveze, upućivanja u centar za odgoj, pojačane brige i nadzora, pojačane brige i nadzora uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanja u odgojnu ustanovu i upućivanja u posebnu odgojnu ustanovu (2011). Narodne novine 141/2011, 21/2012.
14. Stranmillis University College (2007): Counselling Service Strategy: 2007/09. Preuzeto s Internet stranice 18. siječnja, 2012. <http://www.stran.ac.uk/media/media,96133,en.pdf>
15. Zakon o sudovima za mladež (1997). Narodne novine 111/97, 27/98, 12/02.
16. Zakon o sudovima za mladež (2011). Narodne novine 84/11.
17. Zakon o izvršavanju sankcija izrečenih maloljetnicima za kaznena djela i prekršaje (2009). Narodne novine 153/09.
18. Žižak, A. (2010): Teorijske osnove intervencija; socijalnopedagoška perspektiva. Sveučilište u Zagrebu, Zagreb: Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet.

Pripremila
Gabrijela Ratkajec Gašević