

ZAGOVORNIŠKI KODEKS S **STANDARDI KAKOVOSTI**

“Zagovornik vam pomaga uveljaviti **VAŠO** voljo pri odločanju o **VAŠEM** življenju. Podpira **VAS** pri sporočanju **VAŠIH** potreb.”

Ljudje imamo pravico sami odločati o svojem življenju, vendar se lahko včasih – najsibo zaradi šibkosti, take ali drugačne oviranosti, finančnih razmer ali socialnih odnosov - znajdemo v položaju, kjer je naša zmožnost sprejemati odločitve ali zastopati lastne interese omejena. V takih razmerah lahko zagovornik pomaga zagotoviti, da so posameznikova stališča in potrebe slišane, spoštovane in upoštevane.

“Zagovorništvo pomeni pomagati ljudem, da povedo, kaj želijo, zastopati njihove interese in jim priskrbeti storitve, ki jih potrebujejo. Zagovorniki in zagovorniške organizacije delajo v partnerstvu z ljudmi, ki jih podpirajo, in se postavijo na njihovo stran. Zagovorništvo promovira socialno vključenost, enakopravnost in socialno pravičnost.”

VSEBINA:

JASEN NAMEN

ČLOVEK NA PRVEM MESTU

NEODVISNOST

ZAUPNOST IN MOLČEČNOST

KREPITEV MOČI

DOSTOPNOST

PREVERLJIVOST

PRITOŽBENI POSTOPEK

Vprašalnik za preverjanje doseganja standardov

Iztočnice za skupinsko diskusijo - vaje

JASEN NAMEN

“Pomeni, da vam bomo jasno in odkrito povedali, kaj lahko in česa ne moremo storiti za VAS.”

Zagovorniška organizacija ima jasno postavljene cilje in namene ter zmore prikazati, kako upošteva načela, ki jih vsebuje ta kodeks. Skrbi za to, da imajo ljudje, ki jih zagovarja, službe, ki izvajajo storitve, in organizacije, ki jo financirajo, informacije o obsegu in omejitvah zagovorniške vloge.

ZAGOVORNIŠKI KODEKS:

a) Zagovorniku morata biti jasna narava in domet njegove vloge. Razumeti mora ločnice med svojo lastno zagovorniško vlogo in nezagovorniškimi vlogami, kot sta mediacija in svetovanje.

b) V svojem ravnanju zagovornik ne sme prestopati teh ločnic. Če je potrebno, naj z njihovim dovoljenjem kliente usmerijo k drugim službam.

c) Zagovornik mora biti sposoben v preprostem jeziku razložiti, kaj zagovorništvo je in kaj ni, zakaj nekateri ljudje potrebujejo zagovorništvo in kakšne koristi jim zagovorništvo lahko prinese. Opremljen mora biti z znanjem, da lahko odgovarja na vprašanja in daje pojasnila o zagovorništvu.

č) Zagovornik se ne sme spustiti v kakršnokoli spolno ali kako drugače neprimerno razmerje s klientom.

d) Zagovornik je dolžan v začetku vsakega novega zagovorniškega razmerja klientu podati jasno obrazložitev svoje vloge.

e) Zagovornik mora drugim strokovnjakom, skrbnikom in klientom na njihovo željo priskrbeti pisne informacije o svoji zagovorniški organizaciji ter izvod Zagovorniškega kodeksa.

Čeprav razumevanje vloge zagovornika raste, se še zmeraj pogosto zamenjuje z drugimi oblikami podpore, kot sta spoprijateljitev ali dajanje nasvetov. Zato je vitalnega pomena, da tako zagovorniške organizacije kot sami zagovorniki eksplicitno pojasnijo, kaj točno nudijo klientom. Tovrstna “jasnost namena” je klientom v pomoč pri ocenjevanju podpore, ki so je deležni, zmanjša število neustreznih napotitev k zagovornikom in pomaga financierjem razumeti, kaj dobijo za svoj denar. Ključni cilji in nameni zagovorniške organizacije morajo biti jasno določeni v vseh njenih pisnih dokumentih (pa tudi v ostalih formatih, na primer slikovnem gradivu, gradivu za slepe in slabovidne ter avdio gradivu). Znotraj organizacije morajo biti dobro razumljeni, izven organizacije pa učinkovito pojasnjeni relevantnim ljudem. Zaposlenim, prostovoljcem, članom upravnega odbora in klientom mora biti omogočeno prispevati k viziji in ciljem organizacije, zapisano izjavo o ciljih in namenih pa je treba redno pregledovati in posodabljati.

*Vendar pa se jasnost namena ne sme razlagati, kot da zahteva strogo predpisane, nefleksibilne pristope k delu s klienti. Potrebna je **raznolika praksa**, ki odraža in se odziva na edinstvene potrebe klientov in pušča zagovornikom dovolj prostora za resnično na človeka osredotočen pristop.*

STANDARD:	RAZVIDEN IZ:
a) izvajanje zagovorništva je edina dejavnost organizacije ali - zagovorniška služba (znotraj večje organizacije) ima svojo lastno, jasno določeno vlogo;	- temeljnega akta (statuta in posameznih členov);
b) zagovorniška organizacija ima eksplicitno izjavo o ciljih in namenih, ki se redno posodablja;	- letnega poročila, promocijskih materialov;
c) zagovorniška organizacija ima svoj kodeks, ki opredeljuje vlogo zagovornika;	- zagovorniškega kodeksa;
č) zagovorniška organizacija je med podpisnicami Zagovorniške listine, ki jo ima na ogled v svojih prostorih;	- izvodov Listine, ki so na voljo pri organizaciji;
d) zagovorniki v organizaciji zmorejo jasno opisati (tako ustno kot v pisni obliki): <ul style="list-style-type: none"> ▪ za katero skupino klientov izvajajo zagovorništvo, 	- informativnih brošur in letakov, intervjujev z zagovorniki in

<ul style="list-style-type: none"> ▪ geografsko območje, ki ga pokrivajo, ▪ naravo zadev, ki jih obravnavajo, ▪ modele zagovorništva, ki jih uporabljajo, ▪ omejitve službe (t.j., česa ne počnejo), ▪ načine, kako ljudje pridejo v stik z njimi. 	klienti;
e) lokalne službe – izvajalke storitev redno (vsaj letno) prejemajo posodobljene informacije o dejavnostih in učinkih zagovorniške organizacije;	- informacijskih materialov, povratnih informacij služb;
f) zagovorniška organizacije ima redno posodabljan seznam drugih služb in vzpostavljen postopek usmerjanja k tem službam, kadar sama ne more pomagati.	- napotitvenega postopka, seznama lokalnih služb.

ČLOVEK NA PRVEM MESTU

“Pomeni, da bomo VAS vprašali, kaj želite, da se zgodi, in VAM priskrbeli informacije, da se boste lahko odločili.”

Zagovorniška organizacija zagotavlja, da delo zagovornika vodijo in usmerjajo želje in interesi ljudi, ki jih zagovarja. Zagovornik ne presoja klientov in spoštuje njihove potrebe, stališča ter izkušnje. Skrbi za to, da so ljudje, ki jih zagovarja, seznanjeni z informacijami, ki se nanašajo nanje.

ZAGOVORNIŠKI KODEKS:

a) Zagovornik mora poskrbeti, da je zagovorniška podpora primerna in ustrezna potrebam in/ali izraženim željam klienta.

b) Zagovornik mora pridobiti navodila klienta zmeraj, kadar je to mogoče. Njegova dejanja in ukrepi morajo temeljiti na v soglasju s klientom zasnovanih načrtih in zaželenih izidih. Pri doseganju teh ciljev mora delovati v partnerstvu s klientom. Njegovo delo lahko obsega:

ZAGOVORNIŠTVO Z NAVODILI	ZAGOVORNIŠTVO BREZ NAVODIL
Zagovornik pomaga klientu pri sprejemanju odločitev tako, da zbere in mu predstavi ažurne in točne informacije, vendar mu pri odločitvah NE svetuje.	Kadar klient ne more dati jasnih navodil, si zagovornik vzame čas, da ga spozna in dobi sliko o njegovih preferencah ter življenjskem slogu, vključno z njegovim kulturnim okoljem.
Klienta posluša in se z njim pogovori o možnostih, vendar mu NE vsiljuje svojih pogledov oziroma stališč.	Išče ustrezne alternativne oblike komunikacije, s katerimi bo klient mogel izraziti svoja stališča in izbire.
S klientovim dovoljenjem in po njegovem naročilu naveže stik in se pogovori z njegovimi svojci ali strokovnimi delavci, vendar se NE odloča v klientovem imenu.	Skrbi, da se ves čas in ob vsaki priložnosti spoštujejo in upoštevajo klientove temeljne človekove pravice.
Zastopa stališča in želje, ki jih izrazi klient, vendar NE ukrepa neodvisno od njega.	Zahteva od izvajalcev oskrbe in oseb z močjo odločanja, da uporabljajo na človeka osredotočen pristop.
S klientom se dogovori o ravnanju, željenih izidih in časovnem okvirju, vendar pri tem NI avtoritativen in tog.	Zavzema vlogo “priče” oziroma opazovalca v okoljih, kjer klient preživlja svoj čas.

Poglavitna vloga zagovornika je zagotoviti ljudem podporo pri tem, da sami izrazijo svoje mnenje in da imajo, kadar je to potrebno, nekoga “na svoji strani,” ki lahko zastopa njihova stališča, želje in skrbi. Kadarkoli je to mogoče, mora zagovornik pridobiti navodila svojega klienta in zagotoviti, da ne ukrepa brez izrecnega klientovega dovoljenja.

Vendar pa mnogi ljudje ne morejo dati tako jasnih navodil: bodisi ker jim manjka samozaupanja ali izkušenj, bodisi ker tega niso sposobni ali ker so njihove možnosti komuniciranja omejene. V takem primeru so lahko zagovornikovi ukrepi usmerjeni v zagotavljanje spoštovanja klientovih temeljnih človekovih in državljanskih pravic. S klientom lahko razvije odnos, ki bo vodil v boljše razumevanje klientovih želja, potreb in njegovega zornega kota. To prejkone zahteva dolgotrajnejši odnos med zagovornikom in klientom.

Zagovornik mora glede ljudi, ki jih zagovarja, ohraniti odprtega duha in jih ne sme presoјati. To se razlikuje od tradicionalnega pristopa k podpori ljudem z “ocenami” oziroma “analizami,” kjer se presoja o tem, kaj ljudje potrebujejo ali kaj je “v njihovem interesu.” Smisel zagovorništva je v prizadevanju za to, kar klient želi zase – in ne v prizadevanju za tisto, kar drugi menijo, da bi moral (ali ne smel) dobiti.

To prav tako velja glede informacij. Zagovornik pred svojimi klienti nima skrivnosti in ni pripravljen od izvajalcev

zdravljenja in oskrbe ali drugih zunanjih virov sprejemati nezahtevanih informacij.

STANDARD:	RAZVIDEN IZ:
a) napotitveni postopek mora klientu omogočati, da se izreče, ali bi raje imel zagovornika z določenimi veščinami, znanjem ali lastnostmi;	dokumentacije o napotitvi;
b) klientu je teba izročiti in razložiti kopije vse korespondence, ki se nanaša nanj;	povratnih informacij zagovornika in klienta;
c) zagovorniška organizacija mora imeti sistem za redno pregledovanje vseh zagovorniških razmerij (vsaj vsake štiri mesece);	dokumentacije o pregledu;
č) zagovorniška organizacija mora imeti vzpostavljene jasne postopke, kako zaključiti primer in pridobiti klientov pogled na učinek zagovorniškega procesa.	pravil o zaključevanju primerov, obrazcev za pridobivanje povratnih informacij od klientov.

NEODVISNOST

“Pomeni, da lahko storimo, kar je pomembno VAM, in nam pri tem ni treba ustreči drugim ljudem ali skupinam.”

Zagovorniška organizacija je strukturalno neodvisna od državnih ustanov in, kolikor je le mogoče, od vseh agencij, ki izvajajo oskrbo. V največji možni meri se ogiba konfliktu interesov, tako v zasnovi organizacije kot v njenem delovanju. Dejavno si prizadeva, da konfliktne interese čim bolj odpravi.

ZAGOVORNIŠKI KODEKS:

a) Zagovornik mora ukreniti vse, kar je potrebno, da se pri svojem delu s klienti ogne konfliktom interesov. Če pa konflikt interesov vendarle nastopi, mora o tem obvestiti svojega vodjo in pridobiti navodila za nadaljnje ravnanje.

b) Zagovorniku mora biti omogočeno svobodno ravnati v skladu z željami in potrebami svojih klientov. Med opravljanjem svojih dolžnosti v z Zagovorniškim kodeksom vzpostavljenem okviru delovanja ne sme biti deležen groženj, blatenja ali nadlegovanja. Če do takega nadlegovanja vendarle pride, ga mora ob prvi možni priložnosti prijaviti svojemu vodji.

Pomnite: Konflikt interesov je definiran kot “položaj, v katerem ima oseba, ki je pri svojem delu deležna zaupanja drugih ljudi, ... nasprotujoče poklicne in/ali osebne interese. Taki nasprotujoči interesi ji lahko otežujejo korektno

izpolnjevanje dolžnosti. Četudi nekorektno ravnanje ni nikjer razvidno, lahko konflikt interesov ustvari videz nekorektnosti, ki lahko spodkoplje zaupanje v zmožnost te osebe, da neoporečno ravna.”

Vir: Wikipedija – V kontekstu zagovorniških služb konflikt interesov vključuje (ni pa tudi omejen na): prekršitev molčečnosti; zlorabo zaupanja; osebno korist; neskladnost lojalnosti (na primer izvajanje osebne nege in zagovorništva za istega človeka).

*Zagovornikom se ne sme zgoditi, da bi se korektnost njihovega dela znašla pod vprašajem zaradi konflikta interesov, kar bi jim preprečevalo delovati v dobro klientov. Zagovorniška organizacija mora v praksi ukreniti vse, kar je potrebno, da se tovrstnim konfliktom interesov ogne. Potreben je premislek, kako bo zagovornike zaščitila pred zunanjimi pritiski. To je prejkone lažje doseči v organizacijah, ki so **strukturalno neodvisne** (to je ločene) od tistih, ki izvajajo oskrbo. Prav tako je pomembno, da organizacija ne postane preveč odvisna od enega samega vira financiranja, in da se ne strinja s kriteriji za financiranje ali ukrepi za učinkovitost, ki bi ogrozili njeno neodvisnost ali integriteto.*

*Kjer zagovorništvo izvajajo organizacije, ki niso strukturalno neodvisne (na primer take, ki nudijo tudi dnevno oskrbo, institucionalno oskrbo, svetovanje in druge usluge), je treba usmeriti pozornost v zagotavljanje vsaj **operativne neodvisnosti** njihovih zagovorniških služb. V praksi to pomeni, da se od zagovorniške službe ne zahteva, da se drži smernic in postopkov, ki bi lahko ogrozili njeno zmožnost nuditi neodvisno podporo klientom/uporabnikom. Operativna neodvisnost se*

odraža tudi v organiziranosti vodenja, v kulturi in etiki organizacije ter področnih delovnih protokolih. To pomeni, da lahko zagovorniki pri svojem delu brez kompromisov ravnajo po zagovorniških načelih. Uporaben način odražanja te neodvisnosti je s pomočjo Zagovorniškega kodeksa ali Protokola za delovanje zagovornikov.

Tretja in ključna oblika neodvisnosti je tista, ki jo poznamo kot **psihološko neodvisnost**: kakršnikoli že odnosi vladajo znotraj ene in med različnimi zagovorniškimi organizacijami, se od posamičnih zagovornikov pričakuje in se jih v pozitivnem duhu podpira, da ravnajo v dobro svojih klientov in jim ostajajo lojalni.

STANDARD:	RAZVIDEN IZ:
a) zagovorniška organizacija je strukturalno neodvisna od lokalnih služb, ki izvajajo oskrbo ali - zagovorniška služba (znotraj večje organizacije) je z organiziranostjo delovanja in vodenja organizacije zavarovana pred notranjimi konflikti interesov;	- statuta, organizacijsko-vodstvene strukture, protokolov, pravil o zunanji superviziji, pravil glede konflikta interesov;
b) temeljni akt zagovorniške organizacije promovira in ščiti njeno neodvisnost;	- temeljnega akta;

c) zagovorniška organizacija dejavno išče financiranje pri več kot enem viru;	- kopij prošenj za financiranje, računovodskih izkazov;
č) predstavniki financerjev in/ali izvajalcev oskrbe lahko prisostvujejo sejam upravnega odbora le s povabilom in nimajo glasovalne pravice;	- organizacijske strukture, letnih poročil;
d) zagovorniška organizacija skrbi za to, da so načini zaščite neodvisnosti sestavni del sporazumov in pogodb o financiranju;	- kopij prošenj za financiranje in sporazumov o financiranju;
e) zagovorniška organizacija si dejavno prizadeva s sestavo upravnega odbora odražati strukturo lokalne skupnosti in svojih klientov;	- zaposlitvenih oglasov, promocijskega materiala;
f) izvršni odbor je deležen izobraževanja iz zagovorništva in se zaveda potrebe po ohranitvi neodvisnosti;	- ponudbe izobraževanj, načrta izobraževanj, povratnih informacij od članov upravnega odbora;
g) zagovorniška organizacija ima vzpostavljene postopke ravnanja v primeru konflikta interesov in ogibanja konfliktom interesov.	- pravil glede konflikta interesov, zapisnikov sestankov, na katerih so se obravnavali konflikti interesov.

ZAUPNOST IN MOLČEČNOST

“Pomeni, da bodo naše informacije o vas ostale zaupne in jih ne bomo posredovali drugim ljudem – razen če nam to dovolite.”

Zagovorniška organizacija ima pisna pravila glede zaupnosti, s katerimi določa, da so informacije o osebah, za katere izvajajo zagovorništvo, zaupne in da zagovornike pri delu veže poklicna molčečnost. Določa tudi, v katerih okoliščinah se lahko molčečnost prekrši.

ZAGOVORNIŠKI KODEKS:

a) Zagovornik mora biti docela seznanjen s pravili svoje organizacije glede zaupnosti in jih mora znati razložiti v preprostem jeziku.

b) Zagovornik mora ves čas upoštevati in spoštovati pravico klientov do zaupnosti v okviru pravil zagovorniške organizacije. Skladno z dobro prakso to v splošnem pomeni:

- Zagovornik mora biti do klienta iskren glede stopnje zaupnosti, ki jo lahko realistično jamči. To pomeni, da mora razložiti vse okoliščine, v katerih lahko molčečnost prekrši (na primer poškodovanje sebe ali drugih, zloraba). Razložiti mora tudi, na kak način se lahko molčečnost prekrši, če do tega pride.
- Zagovornik mora dati vedeti, da je vključen v supervizijo in bo moral svoje delo redno pretresati s svojim vodjo.

- Navkljub zgornjim izjemam zagovornik informacij o klientu ne sme posredovati drugim brez dovoljenja klienta. V priemrih, ko dovoljenja ni možno dobiti, lahko informacije posreduje zgolj z namenom promovirati klientova lastna stališča, želje in skrbi.
- Zagovornik mora obvestiti klienta o vseh ukrepih, ki jih je storil v njegovem imenu.
- Zagovornik ne sme na skrivaj poslušati govoric in domnev o klientu.

c) Zagovornik mora zagotoviti, da so vse pisne informacije o klientu varno spravljene ter da jih rutinsko posodablja in preverja njihovo točnost. Klient mora na željo imeti dostop do vseh teh informacij.

Glede na naravo zagovorniškega odnosa je zaupnost/molčečnost seveda zelo pomembna. Mnogi od tistih, ki navežejo stik z zagovorniško organizacijo, to storijo zaradi težav, ki so jih izkusili pri drugih službah, in iščejo neodvisno podporo, da bi z njo razrešili tovrstna vprašanja ali spore. Da lahko vzpostavi na zaupanju temelječ odnos, mora biti v zagovornikovi moči, da klientu zagotovi tako stopnjo zaupnosti, ob kateri bo lahko zagovorniku povedal svojo zgodbo. Zaupnost v tem pogledu običajno pomeni, da je vsaka informacija, ki si jo izmenjata klient in zagovornik, zasebna, razen kadar zagovornik pretresa zadevo s svojim supervizorjem oziroma timom.

Vendarle pa obstajajo situacije, v katerih se molčečnost lahko prekrši – na primer, če klient grozi, da bo poškodoval sebe ali druge, ali če razkrije zlorabo. Zagovorniška organizacija mora imeti pisna pravila glede zaupnosti, kjer določa, v katerih okoliščinah se lahko molčečnost prelomi in s kakšnimi postopki se o tem odloča.

Zaupnost pomeni tudi, da pisnih informacij, ki jih zagovorniška organizacija hrani o klientu, ne bo posredovala drugim brez klientovega dovoljenja. To je pomembno tudi pri nadzoru nad delovanjem organizacije, če financerji ali podelitelj koncesije zahtevajo vpogled v zaupne kartoteke klientov. Tak vpogled je v jasnem nasprotju z načelom zaupnosti.

STANDARD:	RAZVIDEN IZ:
a) zagovorniška organizacija ima pisna pravila o zaupnosti, ki jih vsako leto pregleda in so prosto na razpolago;	- izvoda pravil glede zaupnosti, datuma zadnjega pregleda;
b) vprašanje zaupnosti se obravnava na izobraževanjih in pri superviziji, tako iz oči v oči kot v timu;	- načrta izobraževanja, programa uvajanja, zapisnikov supervizij in sestankov tima;
c) pravila o zaupnosti vsebujejo jasne utemeljitve in postopke pri prekršitvah zaupnosti;	- izvoda pravil glede zaupnosti;
č) o vsaki prekršitvi molčečnosti se ob prvi možni priliki poroča vodilnim oziroma upravnemu odboru, skladno s politiko organizacije in predpisanimi postopki;	- zapisnikov sestankov upravnega odbora, na katerih so se obravnavale prekršitve molčečnosti;
d) vsa dokumentacija o klientih, bodisi pisna ali elektronska, je varno hranjena v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov;	- pravil o varovanju podatkov, dokazov o varnem hranjenju (na primer zaklenjene omare, z geslom zaščiteni računalniki);
e) kliente se podpira pri dostopanju do lastne dokumentacije.	- povratnih informacij klientov.

KREPITEV MOČI

“Pomeni, da vam bomo pomagali postaviti se zase in uveljaviti VAŠO voljo pri tem, kako delujemo.”

Zagovorniška organizacija mora s svojim delom podpirati samozagovorništvo in krepitev moči klientov. Ljudje, za katere organizacija dela, morajo imeti besedo pri tem, kolikšno stopnjo vključenosti zagovornika in kak slog zagovorništva želijo. Organizacija skrbi, da ljudje, ki to želijo, lahko vplivajo na delovanje in se vključijo v vodenje organizacije.

ZAGOVORNIŠKI KODEKS:

a) Zagovornik mora poskrbeti, da klienti vedo, kdaj in kako lahko stopijo v stik z njim, in kakšne so pri tem omejitve (da, na primer, to ni možno ob koncu tedna).

b) Zagovornik mora seznaniti klienta s pravico, da lahko kadarkoli zahteva zamenjavo zagovornika (v mejah organizacije) ali prekine pogodbo z zagovornikom. Če je klient nezadovoljen z zagovornikovim pristopom k določenemu vprašanju, mora zagovornik razmisliti o spremembi svojega pristopa, ustrezno pogojem Zagovorniškega kodeksa.

c) Zagovornik mora biti glede svojih zagovorniških metod do klienta odkrit in transparenten. Prepoznati mora obstoječe klientove veščine ter ga podpirati pri razvoju novih spretnosti in samozavesti, da si upa postaviti se zase.

d) Zagovornik mora seznaniti kliente s tem, kako lahko dajo zagovorniški organizaciji povratne informacije o njenem delu in kako se lahko vključijo v širše aktivnosti organizacije, če želijo.

Človek drugemu človeku ne more dati moči. Moč je nekaj, kar mora doseči človek sam – vendar lahko zagovorništvo pri krepitev moči ljudi odigra ključno vlogo, če jih podpira pri tem, da se postavijo sami zase. Na tak način je samozagovorništvo temelj, na katerem se lahko zgradi resnična moč. Zagovorniške organizacije morajo premisliti, kako lahko s svojim delom podpirajo tako krepitev moči. Na najosnovnejši ravni morajo spodbujati kliente, da prevzamejo nadzor nad zagovorniškimi procesom in se, kjer je možno, vključijo v zagovorniško službo:

- pridobivajo osebje in prostovoljce;
- sodelujejo v uvajanju, izobraževanju in ocenjevanju zagovornikov;
- se vključijo v upravni odbor;
- delujejo kot svetovalci zagovorniške organizacije;
- sodelujejo v produkciji promocijskega materiala;
- se vključijo v posvetovalna telesa o pravilih ravnanja, načrtovanju in pridobivanju sredstev;
- dajejo povratne informacije, evalvirajo in nadzorujejo službo.

Nima vsakdo časa, interesa ali sposobnosti, da se vključi na zgoraj opisane načine. Kljub temu pa mora zagovorniška organizacija stremeti k temu, da je vzor drugim pri načinih vključevanja in krepitev moči uporabnikom služb. Prav tako pa

ne sme pozabiti, da samozagovorništvo ni začetek in konec krepitve moči. Nekaterim ljudem enako daje moč že vednost, da imajo na voljo veččega in zaupanja vrednega zagovornika, kadar ga potrebujejo.

STANDARD:	RAZVIDEN IZ:
a) zagovorniška služba organizira ali je operativno povezana z lokalno skupino klientov ali samozagovorniško skupino;	- povratnih informacij zagovornikov;
b) klienti so pomembno vključeni v upravni odbor zagovorniške organizacije;	- organizacijske sheme, letnih poročil, povratnih informacij članov pravnega odbora;
c) organizacija nudi klientom izobraževanje na vrsti področij: poznavanju pravic, asertivnosti itd.;	- ponudbe izobraževanj, izobraževalnega načrta, povratnih informacij klientov;
č) redno izdaja glasilo za kliente in podpornike;	- izvodov glasila;
d) klienti imajo dostop do izobraževalnega gradiva, opreme in virov v lasti zagovorniške organizacije.	- povratnih informacij klientov.

DOSTOPNOST

“Pomeni, da od vas ne bomo zahtevali denarja in da bomo uporabljali preprost jezik ter zlahkoma razumljive informacije.”

Zagovorništvo je za upravičence brezplačno. Zagovorniška organizacija si prizadeva zagotoviti, da njeni prostori, načela ravnanja, postopki in promocijski materiali spodbujajo dostop celotne skupnosti.

ZAGOVORNIŠKI KODEKS:

- a) Zagovornik klientu ne sme zaračunati svojega dela.
- b) Zagovornik se mora pozitivno odzvati na klientovo prošnjo, da se sestane na kraju in ob času, ki obema ustreza. Po potrebi mora zagovornik urediti dostopen prostor za sestanek, ki je sprejemljiv za klienta.
- c) Zagovornik se mora držati pravil svoje organizacije glede varstva pri delu in ravnanja s tveganjem. O vsaki prekršitvi teh pravil mora ob prvi možni priliki poročati svojemu vodji.
- č) Zagovornik si mora na vse načine prizadevati, da so informacije, ki jih je zbral o klientu, le-temu dostopne in razumljive.

Bistvenega pomena je, da je zagovorniška služba dostopna najširšemu možnemu krogu klientov. Treba je zagotoviti, da potencialni klienti vedo za zagovorniško organizacijo, da vedo, kaj nudi in kje se nahaja. Postopek pridobitve zagovornika mora biti jasen in preprost ter promoviran v širši javnosti. Kjer je možno, se morajo zagovorniki odpraviti med ljudi, da so na voljo in vidni na mestih, kjer klienti preživljajo čas (na primer v knjižnicah, nakupovalnih središčih, dnevnih centrih, domovih in zavodih ter zdravstvenih domovih). Za nekatere ljudi dostopnost pomeni, da jih je treba obiskati na domu ali izven uradnega delovnega časa.

Dostopnost pomeni tudi, da je potrebno vzpostaviti odgovoren odnos do tveganja. Bolj kot je zagovorniška organizacija dostopna, bolj je dovzetna za tveganja, povezana z izvajanjem kakršnekoli javne službe. Zato morajo biti sestavni del načela dostopnosti tudi jasna pravila glede ravnanja s tveganjem.

Doseči resnično dostopnost stane denar. Najemnine za prostore z dostopom za gibalno ovirane so običajno višje, produkcija promocijskega materiala v za vse dostopnih formatih (vključno s pisavo za slepe in slabovidne, avdio gradivom, jeziki manjšin in etničnih skupin) je draga, obiski na domu lahko pomenijo tudi visoke potne stroške zagovornikov. Zagovorniške organizacije morajo poskrbeti, da so ti dejavniki vračunani v vse prošnje za financiranje.

STANDARD:	RAZVIDEN IZ:
a) prostori zagovorniške organizacije so dostopni gibalno oviranim ali - organizacija ima na razpolago tako dostopne prostore ali izvaja obiske na domu;	- pregleda prostorov, spiska lokacij v rabi;
b) pisarne zagovorniške organizacije so prijazno in gostoljubno opremljene;	- povratnih informacij klientov;
c) zagovorniška organizacija si na vse razumne načine prizadeva zagotoviti podporo klientom, vključno s srečevanjem na mestih, ki so dostopna in prikladna;	- povratnih informacij zagovornikov in klientov;
č) ima širok nabor promocijskih materialov, ustreznih strukturi svojih klientov;	- izvodov promocijskih materialov;
d) ima postavljena pravila ocenjevanja tveganja;	- izvoda pravil;
e) je dobro znana službam, ki lahko kliente napotijo k njej;	- povratnih informacij lokalnih služb;
f) redno organizira delo na terenu, da pritegne potencialne nove kliente;	- datumov organiziranih srečanj in predstavitev;
g) ima dobro vzpostavljene mreže in kontakte, da z njimi doseže upravičence, ki sami ne morejo zahtevati zagovorništva;	- spiskov kontaktov, povratnih informacij napotiteljev in klientov;

h) lokalni prebivalci imajo priložnosti sodelovati v organizaciji kot prostovoljci, člani upravnega odbora ali podporniki;	- izvodov izjav/člankov za medije, letnih poročil,
i) zagovorništvo se izvaja brezplačno za končne uporabnike (kliente).	- povratnih informacij klientov.

PREVERLJIVOST

“Pomeni, da lahko preverjate, kaj delamo za vas.”

Zagovorniška organizacija mora imeti vzpostavljene učinkovite sisteme nadzora in evalvacije svojega dela. Vsak klient mora vedeti, kdo je njegov zagovornik in kako pride v stik z njim.

ZAGOVORNIŠKI KODEKS:

a) Zagovornik mora ves čas delovati v okviru zakona in skrbeti za to, da se drži zagovorniškega kodeksa svoje organizacije. Odgovornost nosi na različnih ravneh, tako do svoje organizacije kot do klientov. V praksi to pomeni:

- Zagovornik mora vzdrževati točno in redno posodobljeno dokumentacijo o opravljenih dejanjih in doseženem napredku pri svojem delu. Klienti morajo biti obveščeni in vključeni v vse vidike zagovorniškega procesa.
- Zagovornik se mora glede zbiranja podatkov držati pravil svoje organizacije in Zakona o varstvu osebnih podatkov. Skrbi za to, da se z uporabniškim nadzorom zbrani podatki rutinsko vnašajo nazaj v organizacijo.
- Zagovorniki ne smejo vzeti v hrambo denarja ali predmetov, ki pripadajo klientom. V izjemnih primerih, ko ni druge alternative in so prisiljeni to storiti, morajo vzpostaviti formalno dokumentacijo in izstaviti potrdilo. O vsaki tovrstni transakciji morajo ob prvi možni priložnosti obvestiti vodjo.
- Zagovorniki ne smejo sprejemati daril. Edino izjemo lahko napravijo, ko jim klient pokloni predmet zelo nizke vrednosti

in to stori prvič. V tem primeru lahko darilo sprejme, vendar ga mora prijaviti svojemu vodji. Vsa nadaljnja darila mora s pojasnilom klientu zavriniti.

- Zagovornik klientom ne sme obljubljeni ali zatrjevati, česar ne more uresničiti.
- Zagovornik se mora v vseh stikih s klienti, skrbniki in zaposlenimi v drugih službah vesti na profesionalen in odgovoren način. Če kljub temu pride do sporov, mora o njih ob prvi možni priložnosti poročati svojemu vodji.

Delovanje zagovorniških organizacij mora biti preverljivo. Preverljivost se lahko demonstrira z učinkovitim nadzorom in evalvacijskimi sistemi. Zagovorniške organizacije so tako postavljene pred izziv, kako zasnovati sisteme preverjanja, ki ne bodo ogrožali zagovorniških načel. Tradicionalni sistem s primerjavo vložnega dela in izkazanih rezultatov bo le s težavo beležil in odražal subtilnejše sestavine zagovorniške prakse, kot sta čas in trud, porabljeni za spoznavanje klienta, vzpostavljanje zaupanja ter vzpostavitev učinkovitih komunikacijskih mehanizmov. Obstaja tudi nevarnost, da se nadzor preveč osredotoči na rezultate in izključi vitalne zagovorniške procese. Razmerje med postopki in rezultati v zagovorništvu nikakor ni preprosto, kar precej otežuje nadziranje in evalviranje.

Učinkovit nadzorni sistem mora zato v enaki meri obsegati:

- Osnovne standarde službe: ali administrativni, napotitveni, postopki glede financ in varstva pri delu ter drugi postopki

- Zagovorniške procese: to se nanaša na odnos med zagovornikom in klienti. Je zagovornik prijazen, dober poslušalec, zanesljiv, pošten; ali stori, kar obljubi, in to v dogovorjenem časovnem okviru? Ali zagovornik deluje v partnerstvu s klienti in jih sprti obvešča ter vključuje v proces?
- Rezultate zagovorništva: ali klienti dobijo, kar so želeli? So rezultati za kliente izmerljivi? So cilji doseženi oziroma se je položaj klienta spremenil? Je treba prvotne cilje ponovno opredeliti?
- Krepitev moči: se klient po stiku z zagovorniško organizacijo čuti močnejšega? Se je naučil kakih novih spretnosti, pridobil dostop do informacij ali navezal uporabne stike? Se čuti sposobnejšega samozagovorništva v bodočnosti?

STANDARD:	RAZVIDEN IZ:
<p>a) podatki o klientih se zbirajo in analizirajo v rednih (npr. četrt- ali polletnih) intervalih, ki jih postavi zagovorniška organizacija. To vključuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ število klientov, njihova starost, spol, etnični izvor, vrsta hendikepa, poštna številka; ▪ naravo zagovorniških zadev, trajanje zagovorniškega razmerja in količina v njem porabljenega časa; ▪ rezultati zagovorniškega dela, povratne informacije klientov o 	<p>- poročil o nadzoru, baz podatkov o klientih;</p>

zadovoljstvu;	
b) financerji v pisni obliki dobijo relevantne informacije, pridobljene z nadzorom;	- poročil o nadzoru;
c) organizacija vsako leto objavi povzetek opravljenega dela, npr. v obliki letnega pregleda dejavnosti;	- letnega poročila;
č) organizacija ima zavarovano tako splošno ¹ kot poklicno ² odgovornost;	- pogodbe o zavarovanju;
d) organizacija izdela letni finančni načrt, ki je vezan na njene cilje ter namene in ga potrdi upravni odbor, ter letno poročilo, ki ga pregledajo neodvisni nadzorniki;	- finančnih načrtov, letnih poročil, računov;
e) organizacija ima pisna pravila varstva pri delu, ki jih letno pregleduje ter posodablja in so prosto dostopna javnosti;	- izvoda pravil, datuma zadnjega pregleda;
f) organizacija ravna skladno z Zakonom o varstvu podatkov in drugo relevantno zakonodajo;	- pravil o varovanju podatkov;
g) vsi sprejeti klienti imajo določenega zagovornika, na katerega se obračajo;	- povratnih informacij zagovornikov in klientov, dokumentacije ;
h) organizacija ima pisna pravila glede sprejemanja daril klientov.	- izvoda pravil.

1 - škoda zaradi civilnopравnih odškodninskih zahtevkov tretjih oseb, ki nastanejo zaradi nepričakovanih in nenadnih dogodkov pri izvrševanju zavarovančeve dejavnosti

2 - odškodninski stroški tretji osebi, ki nastanejo zaradi malomarnosti, napake ali opustitve poklicne dolžnosti zavarovanca in njegovih zaposlenih pri opravljanju dejavnosti

PRITOŽBENI POSTOPEK

“Pomeni, da se lahko pritožite, če niste zadovoljni s svojim zagovornikom in da vam pri tem lahko pomagajo ljudje izven zagovorniške organizacije.”

Zagovorniška organizacija ima pisna pravila, s katerimi določa, kako se lahko klienti pritožijo oziroma dajo povratne informacije o delu organizacije ali posameznih zagovornikov. Če je potrebno, organizacija omogoči uporabnikom svojih storitev dostop do zunanje neodvisne podpore pri vložitvi pritožbe in nadaljnjih postopkih.

ZAGOVORNIŠKI KODEKS:

a) Zagovornik mora biti docela seznanjen s pritožbenimi postopki v svoji organizaciji in jih mora znati razložiti v preprostem jeziku.

b) Zagovornik mora poskrbeti, da klienti vedo za možnost pritožbe čez zagovornika ali zagovorniško organizacijo. To lahko pomeni, da klientom izročijo izvod pisnih pravil ali letaka o pritožbeni poti; da jim na začetku in v teku zagovorniškega razmerja pojasnijo različne stopnje pritožbenega postopka; in da so odprti za kritiko ter predloge, ne da bi se pri tem postavili v obrambni položaj.

c) Enaki visoki standardi profesionalnega vedenja veljajo tudi, če pritožbo vloži uslužbenec druge službe (npr. socialni

delavec, uslužbenec v socialnovarstveni ustanovi) ali svojec klienta.

č) Vse pritožbe, ki jih zagovornik prejme med svojim delom, bodisi ustne ali pisne, mora ob prvi možni priliki prenesti svojemu vodji.

Kot pri vsaki službi tudi v zagovorništvu pride do situacij, ko gredo stvari narobe ali ko klientova pričakovanja s storitvijo niso izpolnjena. Pomembno je, da so pritožbeni postopki v organizaciji kar se da preprosti in enostavni. Pravila pritožbenega postopka morajo biti javno objavljena in dostopna, s podrobnimi navodili o različnih stopnjah pritožbenega postopka in o tem, na koga se je treba obrniti. Če pritožbo vlaga klient, je zanj morda potrebno urediti neodvisno podporo. To se lahko stori s pomočjo druge zagovorniške organizacije ali drugih prostovoljnih organizacij.

Organizacija mora premisliti, kako bo opredelila pritožbo; kako se sproži pritožbeni postopek; biti mora občutljiva na potrebe klientov, ki utegnejo svoje naezadovoljstvo izraziti na vrsto različnih načinov, vključno z neverbalnimi.

Naslednje ključno vprašanje je, česa se lahko organizacij iz pritožb nauči. Ali posamične pritožbe kažejo na širšo pomanjkljivost v organizaciji? S katerimi ukrepi se lahko zagotovi, da problem ne bo ponovno nastopil? Obstajati morajo jasne povezave med pritožbenim procesom in procesom načrtovanja storitev.

STANDARD:	RAZVIDEN IZ:
a) zagovorniška organizacija ima pisna pravila o pritožbenem postopku, ki jih letno pregleduje in so prosto dostopna;	- izvoda pravil, datuma zadnjega pregleda;
b) organizacija bo po potrebi klientom v okviru možnosti zagotovila neodvisno podporo;	- partnerskega sporazuma z neodvisno agencijo, poročil o raziskanih pritožbah;
c) upravni odbor in financerji prejemajo redna poročila o pritožbah in izvedenih ukrepih;	- izvodov ustreznih poročil;
č) razvidno je, da se organizacija uči iz napak.	- zapisnikov sestankov, na katerih so se obravnavale pritožbe.

Vprašalnik za preverjanje doseganja standardov

Iztočnice za skupinsko diskusijo - vaje