

PRILOGA:

ELEMENTI ZA OCENO RAVNANJ IZVAJALCEV DEJAVOSTI PO POSAMEZNIH STROKOVNIH PODROČJIH

I. UVOD

Inšpekcijski nadzor se izvaja v skladu z zakonom o socialnem varstvu in po določbah tega pravilnika. Primernost uporabljenih metod dela in kakovosti storitev ter drugih nalog, s katerimi se preprečujejo ali odpravljajo socialne stiske in težave upravičencev, preverjanje izvajanja materialnih predpisov ter ugotavljanje kakovosti izvajanja javnih pooblastil se ocenjuje po elementih za oceno ravnanj izvajalcev dejavnosti po posameznih strokovnih področjih.

II. ELEMENTI ZA OCENO STROKOVNIH RAVNANJ PRI IZVAJANJU STORITEV

A) Splošno

Storitve so določene z zakonom o socialnem varstvu, standarde in normative določa pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (Uradni list RS, št. 52/95, 2/98, 19/99 in 28/99 – v nadaljnjem besedilu: standardi in normativi), načela dobre prakse določajo navodila in kodeksi.

Izvajanje storitev se ocenjuje po naslednjih splošnih elementih:

- uresničevanje načela enake dostopnosti in proste izbire oblik pomoči,
- izvajalec začenja postopke v skladu z določili zakona,
- storitev se uporablja za osebe, ki izpolnjujejo pogoje za status upravičenca po določbah pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev,
- vsebina storitve ustreza predpisanim standardom in normativom,
- storitev se izvaja po predpisanem postopku,
- z upravičencem ali zakonitim zastopnikom je sklenjen dogovor o vrsti in trajanju storitve ter o medsebojnih pravicah in obveznostih,
- uporabljene metode dela ustrezajo metodam, ki jih določajo standardi in normativi,
- izvajalec ali vodja storitve izpolnjuje predpisane pogoje,
- izvajalec ima zagotovljeno supervizijo,
- izvajalec vodi predpisano dokumentacijo,
- število opravljenih storitev v koledarskem letu.

B) Izvajanje posameznih storitev se ocenjuje po naslednjih elementih:

1. Storitev: Socialna preventiva

- program ima postavljen jasen cilj (preprečevanje socialne izključenosti posameznikov in skupin, ki lahko postanejo potencialni uporabniki storitev),
 - uporabniki programa so jasno opredeljeni (potencialna ogroženost),
 - metode dela v programu zagotavljajo doseganje cilja (aktivnost za preprečevanje, vzdrževalni program),
 - obseg programa in število ur vključenosti v program omogočata, da bodo v določenem časovnem obdobju doseženi cilji programa,
 - uporabniki aktivno sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju programa,
 - uporabniki so seznanjeni s pravicami v programu,
 - izvajalci programa so tudi prostovoljci,
 - program podpira lokalna skupnost,
 - vodja programa ima status strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca,
 - zagotovljen je sistem evalvacije in spremljanja učinkov, pripravljajo se letna javna poročila,
 - zagotovljena je minimalna supervizija,
 - vodena je pregledna dokumentacija.
- Smiselno enaki elementi se uporabljajo pri ocenjevanju nalog:
- organiziranje skupnostnih akcij za socialno ogrožene skupine prebivalstva,
 - priprave okolja, družine in posameznikov na starost.

2. Storitev: Prva socialna pomoč

- dostopnost za upravičence (uradne ure, možnosti izven delovnega časa, na domu upravičenca),
- organizacija storitve (samostojna storitev v organizacijski enoti, specializirani izvajalci),
- začetek storitve (osebna odločitev, storitev sprejeta na pobudo drugih, pristane na storitev po uradni dolžnosti),
- jasnost faz postopka (predstavitev izvajalca in vzpodbujanje upravičenca, podpora pri prepoznavanju težav in pri oceni resursov, predstavitev možnih rešitev, mrež izvajalcev in pogojev),
- posebnosti in sprejeti ukrepi vodje storitve ob akutni socialni stiski,
- trajanje storitve in dogovori o poteku,
- uporabljena metoda (delo s posameznikom, z družino, usmerjeni razgovor, nasvetovanje in informiranje),
- vsebina ukrepanja (pomoč ali terapija),
- izvajalec storitve (delovne izkušnje po standardih in normativih),
- vodenje evidence storitev in ključna dokumentacija,
- dokazi o zagotovljeni superviziji izvajalca (10 ur na 1300 opravljenih storitev),
- možnosti, da upravičenec ugovarja postopku ali metodam dela.

3. Storitev: Osebna pomoč

- ustreznost izbora posamezne oblike pomoči glede na izražene težave upravičenca,
- ocena možnosti za organizacijo okolja in drugih socialnih mrež,
- seznanitev upravičenca in drugih udeležencev o možnih oblikah in o mrežah drugih izvajalcev storitev (svetovalnice različnih izvajalcev, skupine za samopomoč, društva, stanovanjske skupine itd.),
- sklenitev dogovorov z upravičencem, ključnimi družinskimi člani ter predstavniki mreže,
- jasnost faz postopka (uvodne priprave, sklenitev dogovora, izvajanje),
- trajanje storitve (ciklusi so dogovorjeni, del storitev poteka na domu, ponovitve),
- uporabljene metode dela (s posameznikom, z družino, s skupino, s skupnostjo),
- izvajalec storitve (drugi in tretji odstavek 69. člena zakona, delovne izkušnje po standardih in normativih, strokovni sodelavci),
- vodenje evidence storitev in ključna dokumentacija,
- dokazi o zagotovljeni superviziji izvajalca (10 ur na določeno število opravljenih storitev),
- možnosti, da upravičenec ugovarja postopku ali metodam dela,
- vloga upravičenca (individualni pristop, podpora pri njegovih odločitvah, »skrbniški pristop«, možnost izbora med ponujenimi rešitvami),
- jasnost postavljenih ciljev za »rešitev« socialne stiske ali težave,
- način ugotavljanja učinkov in rezultati evalvacije po enem ciklusu storitve.

4. Storitev: Pomoč družini za dom

- ustreznost izbora posamezne oblike pomoči glede na izražene težave družine,
- ocena možnosti za delo z družino kot celoto in ocena motivacije sodelujočih,
- sklenitev dogovora s ključnimi družinskimi člani o aktivnem sodelovanju,
- jasnost faz postopka (uvodne priprave, sklenitev dogovora, izvajanje),
- trajanje storitve (ciklusi so dogovorjeni, del storitev poteka na domu, ponovitve),
- uporabljene metode dela (delo z družino, delo s skupino, delo s skupnostjo, metode motivacije in podpore),
- izvajalec in soizvajalec storitve (drugi in tretji odstavek 69. člena zakona, delovne izkušnje po standardih in normativih, strokovni sodelavci),
- vodenje evidence storitev in ključna dokumentacija,
- dokazi o zagotovljeni superviziji izvajalca (število ur na določeno število opravljenih storitev),
- možnosti, da upravičenci ugovarjajo postopku ali metodam dela,
- vloga upravičencev (podpora pri njegovih odločitvah, »skrbniški pristop«, možnost izbora med ponujenimi rešitvami),
- jasnost postavljenih ciljev za »rešitev« socialne stiske ali težave,
- način ugotavljanja učinkov in rezultati evalvacije po enem ciklusu storitve.

5. Storitev: Pomoč družini na domu

- dostopnost za upravičence (uradne ure, možnosti izven delovnega časa),
- organizacija storitve (ugotavljanje in izvajanje, specializirani izvajalci),
- skupine upravičencev po standardih in normativih,
- storitev začasno nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu,
- vsebina storitve (gospodinjska pomoč, pomoč pri vzdrževanju osebne higiene, pomoč pri ohranjanju socialnih stikov),
- začetek storitve (osebna odločitev, storitev na pobudo drugih),
- izpolnjevanje pogojev za izvajanje storitve (urejeni bivalni pogoji, zagotovljena mreža pomočnikov, ki zagotavljajo varstvo in oskrbo v preostalem času),
- jasnost faz postopka (ugotavljanje pogojev in upravičenosti, določitev obsega in vsebine storitve, sklenitev do govora, neposredno izvajanje storitve),
- uporabljena metoda (delo s posameznikom, z družino, usmerjeni razgovor, nasvetovanje in informiranje),
- izvajalci storitve (vodja storitve, neposredni izvajalci),
- vodenje evidence storitev in ključna dokumentacija (dnevnik opravljenih storitev),
- dokazi o zagotovljeni superviziji izvajalca (10 ur na 1300 opravljenih storitev),
- možnosti, da upravičenec ugovarja postopku ali metodam dela.

Za »mobilno pomoč« se smiselno uporabijo elementi, določeni za storitev pomoči družini na domu.

6. Storitev: Socialni servis

- ali izvajalec vodi evidenco opravljenih storitev za posameznega uporabnika,
- ali sta izvajalec in uporabnik sklenila dogovor ali pogodbo o izvajanju storitve.

7. Storitev: Institucionalno varstvo starejših oseb

- prepoznavnost izvajalca in njegovih dejavnosti v okolju (smerne oznake lokacije, tabla z nazivom, načini povezanosti in sodelovanje z okoljem iz katerega prihajajo stanovalci),
- predstavljena brošura ali zloženka z osnovnimi informacijami (dejavnosti izvajalca – glavna in dodatne možnosti, komu je namenjen osnovni program in kaj obsega, pogoji za vključitev, telefonske številke ključnih služb, izvleček iz hišnega reda, predstavitev postopka za sprejem, dokumentacija, možnosti predhodnih obiskov in seznanitev z dejavnostmi, cene storitev, predstavitev ključnega osebja),
- analiza postopka vključitve novih stanovalcev (vloga, nujna dokumentacija, čakalna lista, komisija za sprejem, obravnava prioritet, izdaja odločbe, sklenitev dogovora o vrsti storitve, načini zagotavljanja plačila storitev),

- sprejem in uvajanje v dejavnosti izvajalca (termini za sprejeme, službe, ki sodelujejo pri sprejemu, način vključitve stanovanca na oddelke, seznanitev s sostanovalci, informacije o službah, o pravicah stanovalcev),
- možnosti za socialne stike stanovalcev (možnosti telefoniranja, obiski, izleti, zunanje dejavnosti, možnosti za verske obrede, druge družabne dejavnosti),
- možnosti za uresničevanje načel in pravic stanovalcev do:
 - individualizirane obravnave,
 - proste izbire aktivnosti, programov in drugih ponujenih možnosti (izbor med različnimi programi delovne terapije, možnost, da se začasno ne vključi v nobeno aktivnost),
 - upoštevanja osebnosti stanovanca (nasprotuje vključitvi, zeli zapustiti program, odnos osebja, naslavljanje, pozdravljanje),
 - zasebnosti (osebje vstopa v bivalni prostor stanovalcev le s privolitvijo, potrka, prosi za dovoljenje itd.),
 - zagotavljanje standarda prehrane, osebne higiene, opreme, varstva, nege,
 - organizacija zdravstvenega varstva (samo organizacijski vidik),
 - pritožbeni postopki stanovalcev ali drugih upravičencev (sistem notranjih ugovorov, obveščenost o možnostih za pritožbe na zunanje pritožnike, načini za nadzor svojcev, možnosti za ocenjevanje dela preko strokovne javnosti),
 - hišni red (sistem prepovedi, pričakovanja, možnost sprememb, fleksibilnost določb),
 - dostop do informacij in pravil za določanje cen storitev, razvrščanju v kategorije nege, posebnih vrst prehrane, plačil dodatkov, uporaba žepnine itd.),
 - lista pravic stanovalcev,
 - sistem za spremljanje zadovoljstva stanovalcev,
 - »uradne ure« posameznih služb in vodstva izvajalca,
 - oddelki povečanega nadzorstva (kriteriji za namestitve, način odločanja o premeditvi, soglasja in pristanki, možnosti pritožbe, vsebine dela, kontrola in spremljanje, evidence),
 - izvajanje naloge »priprava okolja, družin in posameznikov na starost«,
 - sistem nagrajevanja stanovalcev, ki so vključeni v občasno opravljanje pridobitnih del pri izvajalcu,
 - sistem urejanja »disciplinskih« prestopkov stanovalcev.

Po elementih te točke se ocenjuje vse oblike institucionalnega varstva (v zavodu – dnevno ali celodnevno varstvo, v drugi družini, stanovanjski skupini).

8. Storitev: Institucionalno varstvo posebnih skupin odraslih oseb

- ali so stanovalci dejansko upravičenci po 7. členu, točke B), pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev,
 - soglasja stanovalcev za bivanje oziroma sodna odločba,
 - postopek izvajalca v primeru pridržanja proti volji upravičenca,
 - program varstva in vodenja je prilagojen posameznim skupinam stanovalcev (duševno bolni, duševno prizadeti),
 - ocena programa obravnave (skupinski in individualni, usmerjeni, navajajo na samostojnost, podpirajo in dopolnjujejo sposobnosti stanovanca),
 - aktivnosti izvajalca, ki zagotavljajo odpust stanovanca ali nadomestitev institucionalnega varstva z »mylejšim« ukrepom, prilagojenim sposobnostim posameznika (namestitve v drugo družino, stanovanjske skupine, dnevni centri itd.),
 - sodelovanje s svojci, prostovoljci, civilnimi združenji,
 - možnosti razvijanja frekventnih socialnih stikov znotraj in zunaj institucionalnega varstva,
 - sistem zagovornišstva in varstva pravic za stanovalce, ki niso sposobni sami skrbeti za svoje pravice,
 - načini za »opolnomočanje« stanovalcev, da v čim večji meri izrazijo svoje predloge, pomisleke itd.,
 - pogoji za multidisciplinarne obravnave.

Po elementih te točke se ocenjuje vse oblike institucionalnega varstva (v zavodu – dnevno ali celodnevno varstvo, v drugi družini, stanovanjski skupini).

9. Storitev: Institucionalno varstvo otrok in mladotnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje

Poleg smiselne uporabe kriterijev iz točke 7, se uporabijo še naslednji kriteriji:

- pravne podlage za vključitev v program (odločba, soglasje staršev ali skrbnika, ukrep),
- postopek izvajalca v primeru, ko z vključitvijo ne soglašajo upravičenci,
- programi vzgoje in priprave za življenje (deveti odstavek 7. člena pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev),
- aktivnosti izvajalca, ki zagotavljajo odpust stanovanca ali nadomestitev institucionalnega varstva z »mylejšim« ukrepom, prilagojenim sposobnostim posameznika (namestitve v drugo družino, stanovanjske skupine, dnevni centri, občasne obravnave, skupine za samopomoč itd.),
- sodelovanje z družino otroka ali mladotnika, s prostovoljci, civilnimi združenji,
- sistem zagovornišstva in varstva pravic upravičencev,
- načini za »opolnomočanje« in vzpodbujanje upravičencev, da v čim večji meri izrazijo svoje predloge, pomisleke itd.,
- individualni programi obravnave, s cilji in določitvijo trajanja,
- pogoji za multidisciplinarne obravnave,
- program priprave na odpust, tudi priprava družine in okolja.

Po elementih te točke se ocenjuje vse oblike institucionalnega varstva (v zavodu – dnevno ali celodnevno varstvo, v drugi družini, stanovanjski skupini).

10. Storitev: Institucionalno varstvo otrok in mladotnikov z zmerno, težjo in teko motnjo v duševnem razvoju

- pogoje za multidisciplinarne obravnave,
- pogoje za uresničevanje temeljnih načel vzgoje in usposabljanja otrok s posebnimi potrebami,
- programe za razbremenitev družine in za podporo družini, iz katere prihaja upravičenec,
- programe priprave na »ukrepe« po prenehanju te oblike institucionalnega varstva.

Po elementih te točke se ocenjuje vse oblike institucionalnega varstva (v zavodu – dnevno ali celodnevno varstvo, v drugi družini, stanovanjski skupini).

11. Storitev: Institucionalno varstvo v enotah za bivanje odraslih invalidnih oseb, ki so vključene v programe varstva, vodenja in zaposlitve pod posebnimi pogoji

- prepoznavnost izvajalca in njegovih dejavnosti v okolju (smerne oznake lokacije, tabla z nazivom, načini povezanosti in sodelovanje z okoljem iz katerega prihajajo stanovalci),
- predstavljena brošura ali zloženka z osnovnimi informacijami (dejavnosti izvajalca – glavna in dodatne možnosti, komu je namenjen osnovni program in kaj obsega, telefonske številke ključnih služb, viri prihodkov in razmerja, izvleček iz hišnega reda, predstavitev ključnega osebja),
- predstavitev postopka vključitve in sprejema novih stanovalcev (vloga, nujna dokumentacija, čakalna lista, komisija za sprejem, obravnava prioritet, izdaja odločbe, sklenitev dogovora o vrsti storitve, načini zagotavljanja plačila storitev),
- sprejem in uvajanje v dejavnosti izvajalca (termini za sprejeme, službe, ki sodelujejo pri sprejemu, način vključitve stanovalca na oddelke, seznanitev s sostanovalci, informacije o službah, o pravicah stanovalcev), možnosti za različne socialne stike stanovalcev (možnosti telefoniranja, obiski, izleti, zunanje dejavnosti, možnosti za verske obrede, druge družabne dejavnosti, življenje v pari, spolno vedenje),
- sistem razpršenosti socialnih mrež stanovalcev v programu in v širšem okolju,
- možnosti za uresničevanje načel in pravic stanovalcev do:
- individualizirane obravnave,
- proste izbire aktivnosti, programov in drugih ponujenih možnosti (izbor med različnimi programi, možnost, da se začasno ne vključi v nobeno aktivnost),
- upoštevanja osebnosti stanovalca (nasprotuje vključitvi, želi zapustiti program, odnos osebja, naslavljanje, pozdravljanje),
- zasebnosti (osebje vstopa v bivalni prostor stanovalcev le s privolitvijo, potrka, prosi za dovoljenje itd.),
- ali vsebine vodenja omogočajo čim večjo stopnjo samostojnosti,
- ali ima stanovalec svojega zaupnika,
- zagotavljanje standarda prehrane, osebne higiene, opreme, varstva, nege,
- pritožbeni postopki stanovalcev ali drugih upravičencev (sistem notranjih ugovorov, obveščenost o možnostih za pritožbe na zunanje pritožnike, načini za nadzor svojcev, možnosti za ocenjevanje dela preko strokovne javnosti),
- hišni red (sistem prepovedi, pričakovanja, možnost sprememb, fleksibilnost določb),
- dostop do informacij in pravil za določanje cen storitev, razvrščanju v kategorije nege, posebnih vrst prehrane, plačil dodatkov, uporaba žepnine itd.,
- pogoji za multidisciplinarne obravnave,
- sistem za spremljanje počutja stanovalcev,
- »uradne ure« posameznih služb in vodstva izvajalca,
- ali so stanovalci dejansko upravičenci po 7. členu, točke B), pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev,
- soglasja stanovalcev oziroma njihovih zakonitih zastopnikov za bivanje,
- sodelovanje s svojci, prostovoljci, društvi in drugimi civilnimi združenji,
- sistem zagovorništva in varstva pravic za stanovalce, ki niso sposobni sami skrbeti za svoje pravice,
- načini za »opolnomočanje« stanovalcev, da v čim večji meri izrazijo svoje predloge, pomisleke itd.,
- program za razbremenitev družine in za podporo družini, iz katere prihaja upravičenec,
- programi za razvijanje samostojnosti,
- možnosti za organizacijo prostočasnih dejavnosti,
- aktivnosti izvajalca, ki zagotavljajo odpust stanovalca ali nadomestitev institucionalnega varstva z »mylejšim« ukrepom, prilagojenim sposobnostim posameznika (namestitve v drugo družino, stanovanjske skupine, dnevni centri itd.).

12. Storitev: Vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji

- prepoznavnost izvajalca in njegovih dejavnosti v okolju (smerne oznake lokacije, tabla z nazivom, načini povezanosti in sodelovanje z okoljem iz katerega prihajajo varovanci),
- predstavljena brošura ali zloženka z osnovnimi informacijami (dejavnosti izvajalca – glavna in dodatne možnosti, komu je namenjen osnovni program in kaj obsega, pogoji za vključitev, telefonske številke ključnih služb, izvleček iz hišnega reda, predstavitev ključnega osebja),
- predstavitev postopka vključitve in sprejema novih stanovalcev (vloga, nujna dokumentacija, čakalna lista, komisija za sprejem, obravnava prioritet, izdaja odločbe, sklenitev dogovora o izvajanju storitve, načini zagotavljanja plačila storitev),
- ali so varovanci dejansko upravičenci po standardih in normativih,
- sprejem in uvajanje v dejavnosti izvajalca (termini za sprejeme, službe, ki sodelujejo pri sprejemu, način vključitve v delovno skupino ali v delovno enoto, seznanitev s sodelavci, informacije o službah, o pravicah varovancev),
- možnosti za socialne stike varovancev (možnosti telefoniranja, obiski, izleti, zunanje dejavnosti, možnosti za verske obrede, druge družabne dejavnosti),
- kako je zagotovljena možnost, da se stanovalec dnevno vključi v več različnih sistemov socialnih mrež,
- možnosti za uresničevanje načel in pravic stanovalcev do:

- individualizirane, a kompleksne obravnave,
- proste izbire aktivnosti, programov in drugih ponujenih možnosti (izbor med različnimi delovnimi programi,
- možnost, da se začasno ne vključi v nobeno aktivnost),
- upoštevanja osebnosti varovanca (nasprotuje vključitvi, želi zapustiti program, odnos osebja, naslavljanje, pozdravljanje),
- način ocenjevanja dejanskih sposobnosti za delo, stopnje samostojnosti, interesov, delovnih spretnosti itd.,
- načini motivacije za delo,
- zagotavljanje standarda prehrane, osebne higiene, opreme, varstva, nege,
- pritožbeni postopki varovancev ali drugih upravičencev (sistem notranjih ugovorov, obveščenost o možnostih za pritožbe na zunanje pritožnike, načini za nadzor svojcev, možnosti za ocenjevanje dela preko strokovne javnosti),
- lista pravic varovancev,
- hišni red (sistem prepovedi, pričakovanja, možnost sprememb, fleksibilnost določb),
- sistem za spremljanje »napredovanja« in zadovoljstva varovancev,
- »uradne ure« posameznih služb in vodstva izvajalca,
- sistem nagrajevanja varovancev,
- sistem varstva in zdravja pri delu,
- sodelovanje s svojci, prostovoljci, civilnimi združenji,
- sistem zagovornišstva in varstva pravic za varovance, ki niso sposobni sami skrbeti za svoje pravice,
- načini za »opolnomočanje« varovancev, da v čim večji meri izrazijo svoje predloge, pomisleke itd.,
- programi za razbremenitev družine,
- programi priprave za življenje izven programa varstva, vodenja in zaposlitve pod posebnimi pogoji.

III. ELEMENTI OCENJEVANJA IZVAJANJA JAVNIH POOBLASTIL

A) Splošno

Vsebino in obseg javnih pooblastil in drugih nalog, ki niso opredeljene kot storitve (v nadaljnjem besedilu: strokovno upravne naloge), določajo veljavni predpisi. Splošni elementi za oceno izvajanja upravno strokovnih nalog so:

- spoštovanja materialnih predpisov, ki določajo pravico, ukrep ali dolžnost izvajalca,
- primernosti uporabe predpisa glede na okoliščine primera,
- kakovosti odnosa izvajalec – upravičenec ali zavezanec,
- primernosti ukrepanj po uradni dolžnosti,
- učinkovitost uporabljenih postopkov in ukrepov,
- varovanje javne koristi in koristi udeležencev, ki ne morejo sami skrbeti za svoje pravice,
- spoštovanje zakonsko določenih rokov ali načela razumnih rokov za odločanje,
- spoštovanje pravic udeležencev v postopkih,
- ali strokovni delavec predstavi vlagatelju zahteve se vse druge možne načine za uveljavitev njegove zahteve,
- spoštovanje načela koristi za udeležence, ki sami ne morejo skrbeti za svoje pravice in koristi,
- dokumentacija o ukrepih,
- možnosti multidisciplinarne obravnave zahtevnejših primerov,
- število zaključenih postopkov v koledarskem letu.

IV. B) Posebni elementi za ocenjevanje izvajanja posameznih strokovno upravnih nalog

1. Strokovno upravna naloga: Izdelava socialnih poročil, socialnih anamnez in drugih strokovnih mnenj ali predlogov

- pravna podlaga za izdelavo strokovnega mnenja,
 - izhodišče je individualni ali sistemski okvir,
 - seznanitev oseb na katere se nanaša strokovno mnenje z razlogi, z namenom in s cilji strokovnega mnenja,
 - zbiranje podatkov neposredno od osebe, na katero se nanašajo (z obveznim osebnim usmerjenim razgovorom, z obiskom na domu, seznanitev s stališči drugih udeležencev) in način sodelovanja te osebe v postopku zbiranja podatkov in priprave strokovnega mnenja,
 - zbiranje podatkov iz obstoječe dokumentacije, ki jo hrani izvajalec,
 - način pridobivanja potrebnih podatkov od drugih strokovnih služb,
 - kriteriji za izbor in za vrednotenje pridobljenih podatkov,
 - uporaba primernosti metod in tehnik za pridobivanje podatkov (psihološka in druga testiranja, spremljanje in preverjanje),
 - evidentiranje virov podatkov,
 - uporaba metod in tehnik interpretacije podatkov in rezultatov obdelave (glede na namen uporabe strokovnega mnenja),
 - upoštevanje načela zaupnosti med strokovnim delavcem in osebo na katero se nanašajo podatki,
 - sestavni deli in vsebina strokovnega mnenja (osebni podatki, razlog obravnave ali predhodno vprašanje, podatki o ključnih družinskih članih, pomembnih za zadevo na katere se nanaša strokovno mnenje, osnovni podatki o ključnih življenjskih obdobjih, če so pomembni za razjasnitev zadeve, ocena možnosti za sodelovanje osebe, opis ključnih socialnih vlog udeležencev, možnosti sodelovanja okolja ali ožjih socialnih mrež, opis stališč, ki jih navaja oseba, na katero se nanaša strokovno mnenje, strokovno mnenje ali mnenje strokovnega tima z navedbami morebitnih ločenih mnenj, utemeljitev strokovnega mnenja ter navedba razlogov za tako mnenje, predlog ukrepov ali načrt dela za naslednje faze obravnave),
 - navedba virov za pripravo strokovnega mnenja (poročila drugih služb, izvedenske ocene, testiranja itd.),
- pripravljalec strokovnega mnenja, odgovorna oseba izvajalca,

- način seznaitve osebe, na katero se nanaša na strokovno mnenje, z rezultati in vsebino,
- ocena jasnosti/ razumljivosti strokovnega mnenja,
- ali strokovno mnenje odgovarja zahtevi, zakonski podlagi, namenu izdaje.

2. Strokovno upravna naloga: Vodenje ugotovitvenih postopkov in odločanje v zvezi z materialnimi pravicami ali obveznostmi upravičencev po:

- a) zakonu o socialnem varstvu (denarne socialne pomoči, oprostitev plačil storitev),
- b) zakonu o družbenem varstvu odraslih telesno in duševno prizadetih oseb (nadomestilo za invalidnost),
- c) zakonu o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (pravice iz naslova zavarovanja za starševsko varstvo in pravice do družinskih prejemkov),
- d) zakonu o azilu (denarna pomoč beguncem).

- spoštovanje materialnih predpisov, ki določajo pravico,
- ali strokovni delavec predstavi vlagatelju zahteve še druge možne načine za uveljavitev pravice,
- kakovosti odnosa izvajalec – upravičenec ali zavezanec,
- načini sodelovanja z zavezanci ali zakonitimi zastopniki vlagatelja zahteve,
- učinkovitost uporabljenih postopkov (način pridobivanja dokaznega gradiva, zahteve po potrdilih),
- način uporabe načel proste presoje dokazov in odločanja po prostem preudarku,
- varovanje javne koristi,
- spoštovanje pravic udeležencev v postopkih,
- spoštovanje načela koristi za udeležence, ki sami ne morejo skrbeti za svoje pravice in koristi,
- število zaključenih postopkov v koledarskem letu.

3. Strokovno upravna naloga: Vodenje postopkov, odločanje in spremljanje izvajanja ukrepov po zakonu o zakonski zvezi in družinskih razmerjih in sicer za naslednje strokovno upravne naloge:

- a) dovolitev sklenitve zakonske zveze,
- b) opravljanje svetovalnega razgovora,
- c) priznanje očetovstva/materinstva,
- d) odločanje o sporih pri izvrševanju roditeljske pravice po 113. členu ZZZDR,
- f) odločanje o nesoglasjih pri odločitvah, ki bistveno vplivajo na otrokov bodoči razvoj po 114. členu ZZZDR,
- g) ukrepi centra za socialno delo,
- h) dogovori o dolžnosti, višini in usklajevanju preživnine,
- i) posvojitve,
- j) rejništvo,
- k) skrbništvo za osebe, ki jim je odvzeta poslovna sposobnost,
- l) skrbništvo nad mladoletniki,
- m) skrbništvo za posebne primere,
- n) popis in ocenitev premoženja oseb pod skrbništvom.

V okviru ugotavljanja spoštovanja materialnih predpisov se uporabljajo naslednji kriteriji:

- ali je bila uporabnikom ponujena pomoč pri oblikovanju jasnih zahtevkov,
- ali so bili uporabnikom predstavljeni možni in strokovno utemeljeni načini reševanja določenega problema (postopki svetovanja, upravni postopki in odločanje, pomoč pri pogajanjih itd.), ali so bili predstavljeni izvajalci storitev in programov v drugih pooblaščenih institucijah, ali so bili predstavljeni pogoji za vključitev v posamezne programe in posledice,
- spoštovanje pravil postopkov po določbah 86., 87 in 88. člena zakona ter določil mednarodnih konvencij, ki se uporabljajo neposredno (strokovna komisija, ustna obravnava, poravnave, zastopniki koristi otrok itd.) in drugih predpisov,
- uporaba pooblastila za ukrepanje po uradni dolžnosti,
- način uporabe načel proste presoje dokazov in odločanja po prostem preudarku,
- strokovni postopki in utemeljenost uporabe skrajšanega postopka in izbranega ukrepa v akutnih in kriznih situacijah (ustna odločba, začasna in delna odločba),
- načini za ugotavljanje in varstvo javnih koristi,
- spoštovanje pravic in načela koristi strank in drugih udeležencev v postopkih, zlasti otrok in mladoletnikov ter drugih oseb, ki same ne morejo skrbeti za svoje pravice in koristi,
- način imenovanja, sestava in postopki strokovnih komisij,
- način zagotavljanja teamskega dela (ožji in širši strokovni teami),
- načini za ugotavljanje primernosti npr. rejniške družine, kandidatov za skrbnike, bodočih posvojiteljev, svetovalcev in sodelavce v socialni mreži) in oblike dela z njimi,
- strokovno spremljanje in nadzor nad izvajanjem rejništva in skrbništva,
- strokovno spremljanje izvrševanja drugih ukrepov in postopki v zvezi z ukinitvijo ukrepov,
- način in obseg supervizije,
- spoštovanje zakonsko določenih rokov ali načela razumnih rokov za odločanje,
- število zaključenih postopkov v koledarskem letu.

V okviru ugotavljanja ustreznosti uporabe strokovnih metod, ki se uporabljajo v posameznih postopkih, se uporabljajo naslednji elementi:

- ali so problemi uporabnikov jasno formulirani in strokovno ocenjeni,
- ali je bil v primeru odločitve za postopke svetovanja sklenjen in jasno zapisan dogovor,
- ali je postopek svetovanja voden po načelih systemskega dela z družino ali drugo skupino, ki ji pripada uporabnik,
- ali so dogovorjene obveznosti med udeleženci svetovalnega postopka,

- ali so vodeni zapisi faznih dogovorov v svetovalnem postopku,
- ali so definirani in zapisani cilji posameznih faz svetovalnega postopka,
- ali je uporabniku po potrebi zagotovljena teamska obravnava (psihologa, pravnika, specialnega pedagoga in drugih poklicnih profilov),
- ali je jasen zaključek svetovalnega postopka,
- način in obseg supervizije.

Smiselno enaki elementi se uporabljajo tudi v primerih izvajanja nalog, ki jih centrom za socialno delo določajo še:

- zakon o pravnem postopku,
- zakon o nepravdnem postopku,
- zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami.

4. Strokovno upravna naloga: Vodenje in izvrševanje ukrepov in drugih nalog na področju kazenske zakonodaje in prekrškov in sicer po:

- kazenskemu zakonu,
- zakonu o kazenskem postopku,
- zakonu o izvrševanju kazenskih sankcij,
- zakonu o prekrških.

V okviru ugotavljanja spoštovanja materialnih predpisov se uporabljajo naslednji elementi:

- spoštovanje materialnih predpisov, ki določajo ukrepanje ali pomoč,
- kakovosti odnosa izvajalec-uporabnik,
- načini sodelovanja z zavezanci ali zakonitimi zastopniki,
- učinkovitost uporabljenih postopkov,
- spoštovanje pravic udeležencev v postopkih,
- spoštovanje načela koristi za udeležence, ki sami ne morejo skrbeti za svoje pravice in koristi,
- načini organiziranja zunanjih sodelavcev, ter prostovoljcev in organizacija okolja,
- sistem vodenja in spremljanja izvajanja ukrepov,
- oblike sodelovanja z organi pravosodja,
- sestavni deli poročil in drugih predlogov,
- metode vzpostavljanja pozitivnih transferjev,
- načrtovanje ciljev in oblik pomoči,
- delo z družino,
- možnosti in oblike skupinskega dela,
- število postopkov v koledarskem letu.

IV. ELEMENTI ZA OCENJEVANJE ORGANIZACIJE DELA TER DELA STROKOVNIH DELAVCEV IN STROKOVNIH SODELAVCEV

Organizacijo dela izvajalcev določajo zakon, ustanovitveni akt, statut ali pravila izvajalca, akt o notranji organizaciji in sistemizaciji delovnih mest, interna navodila ali ukrepi direktorja oziroma druge pooblaščen osebe, hišni red in drugi akti.

V okvir organizacije dela izvajalcev sodijo zlasti:

1. organizacijski vidiki poslovanja,
2. kadrovski vidiki poslovanja,
3. sistem vodenja, upravljanja, izvajanja in kontrole,
4. sistem dela strokovnega sveta in strokovnega vodje,
5. način spremljanja in merjenja rezultatov uspešnosti,
6. dostopnost za uporabnike,
7. način sodelovanja z okoljem.

Elementi za ocenjevanje organizacije dela ter dela strokovnih delavcev in strokovnih sodelavcev:

- način organiziranja nalog in programov, ki predstavljajo obvezen predmet poslovanja,
- katere dejavnosti opravlja izvajalec izven okvira javne službe,
- način organiziranja drugih nalog in programov, ki jih izvajalec opravlja izven okvira javne službe ali jih opravlja po pogodbi za druge naročnike,
- ali so jasne razmejitve, pristojnosti in odgovornosti med različnimi službami oziroma organizacijskimi enotami izvajalca,
- ali struktura zaposlenih ustreza predpisanim kadrovskim normativom,
- ali ključni strokovni delavci izpolnjujejo predpisane pogoje za izvajanje dejavnosti,
- kako je organiziran sistem dodatnega strokovnega usposabljanja zaposlenih,
- sistem motivacije zaposlenih,
- organizacija funkcij vodenja in strokovnega vodenja,
- sistem posebnih pooblastil,
- način zagotavljanja izvajanja storitev izven običajnega delovnega časa (dežurne službe),
- sistem obravnave interventnih primerov,
- prepoznavnost izvajalca v okolju,
- ugotavljanje uspešnosti strokovnega dela,
- možnosti in oblike organiziranega teamskega dela,
- možnosti in oblike vključevanja prostovoljcev,
- načini in organizacija obveščanja zaposlenih, uporabnikov in javnosti.